Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0396
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, prof. dr. A. Buijs,
mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 augustus 2021
Ingediend door	: de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 16 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vorderingen afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Opzegging overeenkomst effectendienstverlening. De consumenten hebben een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten, waarop afgelost zou worden met de opbrengst van beleggingen. De bank heeft de effectenrekening tien jaar voor het einde van de looptijd van de hypothecaire geldlening opgezegd en beëindigd onder betaling van een vergoeding aan de consumenten. De consumenten hebben zich beklaagd over de beëindiging van de effectenrekening en over de vergoeding die zij hiervoor ontvangen hebben. De commissie is van oordeel dat de bank de effectenrekening mocht beëindigen en heeft de betaalde vergoeding bij dit oordeel betrokken. De schadevergoeding voor de tijd van de consumenten wordt eveneens afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 25 maart 2022. Partijen zijn aldaar verschenen. Tijdens de hoorzitting heeft de bank spreekaantekeningen gebruikt en overgelegd.

1.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben in 2010 een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten. Deze hypothecaire geldlening bestaat uit twee leningdelen: een aflossingsvrij deel en een deel Rabo OpbouwHypotheek. De hoofdsom van het leningdeel Rabo Opbouw-Hypotheek is € 278.000,- en aan dit leningdeel zijn een Rabo OpbouwSpaarrekening (hierna: de spaarrekening) en een Rabo OpbouwEffectenrekening (hierna: de effecten-rekening) gekoppeld. De looptijd van de Rabo OpbouwHypotheek is 21 jaar.

2.2 De Rabo OpbouwHypotheek is een hybride product, wat betekent dat de consumenten konden kiezen of zij voor de aflossing van de lening vermogen zouden opbouwen op de spaarrekening of op de effectenrekening. De consumenten hebben van het begin af aan gekozen voor vermogensopbouw met beleggen op de effecten-rekening. Op de spaarrekening hebben zij dus geen geld ingelegd. Bij aanvang van de Rabo OpbouwHypotheek is het doelkapitaal voor aflossing van de lening op een bedrag van € 200.000,- gezet. Dit doelkapitaal moest worden bijeengebracht door middel van beleggen in BlackRock-mixfondsen, die speciaal voor de bank zijn samen-gesteld om te voldoen aan fiscale eisen. Het te realiseren bedrag aan doelkapitaal was onzeker vanwege de beleggingsrisico's, zodat op de aflosdatum een grotere restschuld kon ontstaan dan verwacht. De consumenten hebben daarbij gekozen voor een offensief doelrisicoprofiel.

2.3 Bij het openen van de spaarrekening en de effectenrekening hebben de consumenten de Overeenkomst Rabo OpbouwSpaarrekening en Rabo OpbouwEffectenrekening voor akkoord ondertekend (hierna: de overeenkomst). In de overeenkomst zijn van toepassing verklaard de Algemene voorwaarden voor de Effectendienstverlening van de Rabobank 2007 en de Algemene Bankvoorwaarden. Relevante passages uit deze voorwaarden zijn in de bijlage opgenomen.

2.4 In 2013 is nieuwe fiscale wetgeving in werking getreden met betrekking tot hypothecaire geldleningen zoals de Rabo OpbouwHypotheek. In 2018 is Mifid-II[1] in werking getreden; deze Europese regelgeving voor beleggingsdienstverlening is in Nederland geïmplementeerd in de Wet op het financieel toezicht en het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo).

[1] Richtlijn d.d. 15 mei 2014 nr. 2014/65/EU betreffende markten voor financiële instrumenten en tot wijziging van richtlijn 2002/92/EG en richtlijn 2011/61/EU, Pb EU L173/349.

2.5 In een brief van 17 februari 2021 heeft de bank aan de consumenten aangekondigd te stoppen met de beleggingsdienstverlening op de effectenrekening. In deze brief kondigde de bank bovendien aan contact met de consumenten op te nemen over alternatieven. De alternatieven zijn in de brief kort benoemd: sparen op de spaarrekening, of de aflosvorm van de hypothecaire geldlening wijzigen.

2.6 Vervolgens hebben de consumenten verschillende gesprekken gevoerd met de bank. Aanvankelijk heeft de bank een compensatie aangeboden waarmee het kapitaal ter aflossing van de Rabo OpbouwHypotheek aan het einde van de looptijd € 163.068,- zou bedragen. Vervolgens heeft de bank dit gecorrigeerd naar een bedrag van € 173.286,03. Een nieuw voorstel van de bank zou leiden tot een eindkapitaal van € 175.048,-. Later heeft de bank een compensatie van € 13.006,81 aangeboden aan de consumenten, waarmee het eindspaarbedrag € 180.985,- zou bedragen. De consumenten hebben toen een klacht ingediend bij de bank. Daarop bood de bank een compensatie aan van € 29.500,46, zodat de consumenten aan het einde van de looptijd van de hypothecaire geldlening zouden uitkomen op het doelkapitaal van € 200.000,-.

2.7 De consumenten hebben op alle voorstellen gereageerd en hebben alle voorstellen afgewezen. Desondanks heeft de bank per 1 november 2021 de beleggingen van de consumenten verkocht en de opbrengst op de spaarrekening bijgeschreven, samen met het compensatiebedrag van € 29.500,46. Een aantal voorstellen van de bank was gebaseerd op het prognoserendement dat de Commissie Parameters voor aandelen berekend heeft. Voor het laatste voorstel is de bank hiervan afgeweken en heeft zij aangesloten bij het beoogde doelkapitaal.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten beklagen zich over het feit dat de bank de effectenrekening beëindigd heeft. Zij stellen zich op het standpunt dat de bank op basis van de overeenkomst gehouden was de effectenrekening ongewijzigd voort te zetten. Ook vinden zij dat de door de bank geboden compensatie voor de beëindiging van de effectenrekening te laag is.

2.9 De consumenten hebben berekend dat zij aan het einde van de overeengekomen looptijd een eindkapitaal van € 238.114,- zouden behalen. Nu de bank de effectenrekening inmiddels beëindigd heeft, vorderen zij een oplossing die leidt tot een eindkapitaal van € 238.114,-. Een dergelijke oplossing zal vermoedelijk gezocht worden in een hogere rente op de spaarrekening of een eenmalige vergoeding (te storten op de spaarrekening).

2.10 Daarnaast vorderen de consumenten een vergoeding voor de uren die zij geïnvesteerd hebben in dit geschil met de bank. De consumenten vermoeden dat de bank bewust geprobeerd heeft hen uit te putten door te blijven praten en intussen geen of heel kleine stapjes te zetten richting een oplossing. Hierbij speelt mee een eerdere ervaring van de consumenten met de wijze waarop de bank een andere klacht heeft afgehandeld. De consumenten vorderen een vergoeding die gebaseerd is op een behoudende schatting van 24 uur, vermenigvuldigd met een uurtarief van € 125,- = € 3.000,-.

Het verweer

2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Te beoordelen vragen

3.1 Aan de commissie zijn drie vragen ter beoordeling voorgelegd. De eerste vraag is of de bank de effectenrekening mocht beëindigen. De tweede vraag is of de bank een hogere schadevergoeding moet betalen aan de consumenten voor het opzeggen van de effectenrekening dan reeds betaald. De derde vraag is of de bank een vergoeding moet betalen voor de tijd die de consumenten aan het geschil besteed hebben. Deze vragen worden hieronder behandeld.

Beoordelingskader beëindiging van de effectenrekening

3.2 De beëindiging van de effectenrekening moet gezien worden als een gedeeltelijke opzegging van de overeenkomst met de consumenten. De bank heeft voor deze opzegging een beroep gedaan op artikel 37 van de Algemene Voorwaarden Effecten-dienstverlening en artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden (zie beide artikelen in de bijlage). Of de bank tot deze opzegging mocht overgaan, moet niet alleen worden beoordeeld aan de hand van de overeenkomst, maar ook aan de maatstaven van redelijkheid en billijkheid van artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek (BW, zie de bijlage). Op grond van dit artikel kunnen aanvullende eisen gelden voor een opzegging, zoals het bestaan van een zwaarwegende grond voor de opzegging, het hanteren van een bepaalde opzegtermijn of het betalen van een vergoeding. Ook kan de toepassing van artikel 6:248 BW ertoe leiden dat een opzegging onder de gegeven omstandig-heden onaanvaardbaar is.[2]

[2] Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Mocht de bank de effectenrekening beëindigen?

3.3 Of de bank de overeenkomst gedeeltelijk mocht opzeggen, is dus afhankelijk van de omstandigheden van het geval. De bank heeft daarvoor aangevoerd dat in 2018 Mifid-II in werking is getreden. Op grond van Mifid-II werd de bank verplicht om een organisatorische scheiding aan te brengen tussen afhankelijk en onafhankelijk advies binnen haar beleggingsdienstverlening. Voor de Rabo OpbouwHypotheek is de consequentie daarvan dat advies voor de hypothecaire geldlening moest worden ontkoppeld van advies voor de effectenrekening, terwijl deze twee producten destijds juist als een geheel waren aangeboden aan de consumenten. Bovendien was een vereiste dat jaarlijks het beleggingsprofiel van de consumenten moest worden geactualiseerd. Al deze wijzigingen brengen veel kosten met zich mee, terwijl slechts een beperkt aantal klanten gebruik maakt van dit product, dit mede als gevolg van de fiscale wetswijziging uit 2013 die in overweging 2.4 reeds is genoemd.

3.4 De commissie is van oordeel dat de hiervoor genoemde omstandigheden tezamen een voldoende zwaarwegende grond vormen voor de opzegging van de overeenkomst door de bank. Daarbij heeft de bank een ruime opzegtermijn in acht genomen, aangezien de bank de opzegging in februari 2021 aan de consumenten heeft aangekondigd en de effectenrekening per november 2021 werd beëindigd. In de tussenliggende periode heeft de bank met de consumenten gesprekken gevoerd over de gevolgen van de opzegging.

De hoogte van de door de bank aangeboden vergoeding

3.5 De commissie heeft bij de beoordeling meegenomen dat de bank een vergoeding aan de consumenten heeft betaald. Ten aanzien van de hoogte daarvan hebben de consumenten gesteld dat die te laag is. In hun berekening zijn zij uitgegaan van het rendement dat zij vanaf 2010 hebben behaald. Zij hebben bewust gekozen voor beleggen in plaats van sparen, omdat zij de verwachting hadden dat de aandelenmarkt het goed zou doen vanwege de maatregelen van de centrale banken. Hun verwachting is uitgekomen. De vergoeding die de bank hier tegenover zet, vinden de consumenten niet opwegen tegen het feit dat zij nu geen mogelijkheid meer hebben om een goed rendement te behalen door te kunnen blijven beleggen.

3.6 De commissie stelt echter vast dat de consumenten juist vanwege de verstrekte vergoeding geen risico meer lopen ten aanzien van het doelkapitaal. De waardeontwikkeling van beleggingen kan immers fluctueren en het doelkapitaal was oorspronkelijk niet gegarandeerd.

Met de vergoeding hebben de consumenten de zekerheid verkregen dat zij op de einddatum van de hypothecaire geldlening het doelkapitaal van € 200.000,- bereiken en niet meer geconfronteerd kunnen worden met een lager eindkapitaal voor aflossing wegens tegenvallende beleggingsresultaten. De vergoeding van de bank voldoet daarom aan de maatstaven van redelijkheid en billijkheid. Aangezien de hoogte van de vergoeding werd afgestemd op het overeengekomen bedrag aan doelkapitaal kunnen alle stellingen en verweren over de wijze van berekening van de aanvankelijk aangeboden vergoedingen voor misgelopen beleggingsrendement buiten beschouwing blijven.

3.7 Op basis van de omstandigheden die in overwegingen 3.3 tot en met 3.6 besproken zijn, is de commissie van oordeel dat de bank in dit geval de effectenrekening heeft mogen opzeggen.

De tijd die de consumenten aan het geschil besteed hebben

3.8 De consumenten hebben zich verder beklaagd over de aanpak van de bank in hun geschil. Aanvankelijk bood de bank een veel lagere vergoeding en het kostte de consumenten veel tijd en moeite om hierover in discussie te gaan met de bank. Daarnaast vinden de consumenten het niet passend als zij, door een klacht in te dienen, een hogere vergoeding ontvangen dan de klanten die de eerste voorstellen van de bank wel geaccepteerd hebben.

3.9 De bank heeft hierop gereageerd dat - onder meer vanwege de klacht van deze consumenten - sprake was van voortschrijdend inzicht over de vergoeding die aan klanten moest worden aangeboden. De bank heeft de discussie met de consumenten niet opzettelijk lang laten duren. Daarnaast heeft de bank toegelicht dat ook de klanten die de eerdere voorstellen geaccepteerd hebben, een vergoeding ter hoogte van het doelkapitaal aangeboden gekregen hebben (voor zover de geaccepteerde vergoeding lager was dan het doelkapitaal).

3.10 De commissie stelt voorop dat duidelijk is dat de consumenten veel tijd en moeite besteed hebben aan de situatie. Naar vast oordeel van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening geldt echter dat een vergoeding voor de door de consumenten bestede tijd in beginsel niet wordt toegewezen.[3] Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt die niet voor vergoeding in aanmerking komen. De vergoeding die de consumenten gevorderd hebben, hebben zij bovendien niet onderbouwd.

[3] Kifid GC 2016-360, 2017-868 en 2018-118, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

3.11 Tot slot kan de commissie geen oordeel geven over de vergoeding die andere klanten aangeboden gekregen hebben, maar tijdens de hoorzitting is duidelijk geworden dat andere klanten eveneens een verhoogde vergoeding hebben gekregen, ook indien zij al eerder een voorstel van de bank hadden geaccepteerd.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden voor Effectendienstverlening

*"**Duur en beëindiging***
Artikel 37

a) *De relatie tussen de Bank en de Klant uit hoofde van de beleggingsdienstverlening is voor onbepaalde tijd aangegaan.*
b) *Zowel de Klant als de Bank is te allen tijde gerechtigd de relatie uit hoofde van de beleggingsdienstverlening schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van één maand op te zeggen."*

Algemene Bankvoorwaarden

*"**Artikel 35 – Opzegging van de relatie***
U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

1. *U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.*
2. *Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.*
3. *Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, wordt die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht."*

Burgerlijk Wetboek

*"**Artikel 6:248***

1. *Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.*
2. *Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn."*