Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-833
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 april 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 14 oktober 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in 2006 een zogenoemde Vermogens Advies Hypotheek afgesloten bij de Bank. Consument heeft hiervoor gebruik gemaakt van de dienstverlening van een zelfstandige hypotheekadviseur. Aan de geldlening is een beleggingsrekening gekoppeld welke werd aangehouden bij WestlandUtrecht Effectenbank N.V. In de offerte staat dat deze ook optreedt als beleggingsadviseur. De Bank heeft een eerste pandrecht op deze rekening. Per 1 juli 2013 is WestlandUtrecht EffectenBank N.V. verder gegaan als Nationale-Nederlanden Bank N.V., waarbij de beleggingsrekening van Consument is overgegaan. Consument heeft zijn woning/het onderpand eind 2019 verkocht en de notaris heeft de Bank een aflossingsverzoek gestuurd waarin staat dat sprake zal zijn van aflossing van de geldlening met een tekort. De Bank heeft de beleggingsrekening daarom laten blokkeren. De Bank heeft op 21 januari 2020 geconstateerd dat geen sprake is van een tekort maar in het systeem van de Bank is aflossing met tekort blijven staan. Op 5 februari 2020 is de volledige schuld van de geldlening ingelost. Eind februari 2020 is de hypotheek afgewikkeld en begin maart heeft de Bank aan Nationale-Nederlanden te kennen gegeven dat de beleggingsrekening kan worden vrijgegeven. Tijdens dit traject zijn de beleggingen van Consument in waarde gedaald en hij heeft deze begin maart 2020 tegen een lagere koers verkocht. Consument verwijt de Bank dat zij hem niet heeft geïnformeerd over de mogelijkheid om de beleggingen liquide te maken ook als de beleggingsrekening nog niet is vrijgegeven door de Bank. Daarnaast verwijt Consument de Bank dat door haar fout het vrijgeven van de rekening te lang heeft geduurd. Consument heeft een schadevergoeding voor de waardedaling van zijn beleggingen tijdens het traject gevorderd. De Bank heeft zich hiertegen verweerd. De Commissie oordeelt dat de Bank bij de afwikkeling van de hypotheek niet heeft opgetreden als adviseur en haar niet verweten kan worden niet te hebben gewezen op het liquide maken van de beleggingen. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel oordeelt de Commissie dat de Bank heeft verklaard dat zij normaalgesproken binnen vijf werkdagen na gehele aflossing van de geldlening de maatschappij waar de verpande beleggingsrekening is ondergebracht bericht dat de verpanding kan vervallen. In het onderhavige geval is dit niet gebeurd. De Commissie ziet hierin aanleiding om de vordering van Consument gedeeltelijk toe te wijzen (voor de helft van de vordering). De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvullende stukken van 22 april 2020;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument en de aanvullende stukken van 17 en 22 juli 2020;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2006 een hypothecaire geldleningsovereenkomst (geldlening) gesloten met de Bank. Het betreft een zogenoemde Vermogens Advies Hypotheek. Consument heeft bij de totstandkoming gebruik gemaakt van de dienstverlening van een zelfstandige hypotheekadviseur.

2.2 Aan de geldlening is een beleggingsrekening gekoppeld welke werd aangehouden bij WestlandUtrecht Effectenbank N.V. De Bank heeft een eerste pandrecht op deze rekening.

2.3 In de door Consument voor akkoord ondertekende offerte staat dat het gaat om een Vermogens Advies Hypotheek / Amstfund. In de offerte staat verder:

'Met de aanvangsstorting en de (indien van toepassing) maandelijkse inleg in de effectenrekening wordt belegd, waarbij WestlandUtrecht EffectenBank N.V. optreedt als beleggingsadviseur (…).'

2.4 In de op de overeenkomst van toepassing zijnde algemene voorwaarden staat voor de Vermogens Advies Hypotheek / Amstfund:

'Liquiditeiten op de effectenrekening
De schuldenaar kan gelden liquide rentedragend aanhouden op zijn effectenrekening.'

2.5 Het dossier bevat een informatiedocument ten behoeve van de adviseur over dit product, daarin staat:

'Uw client heeft de mogelijkheid om tijdelijk geld te stallen op de Renterekening van WestlandUtrecht Effectenbank. Op deze rekening wordt een aantrekkelijke rente vergoed. Uw client kan bijvoorbeeld hiervan gebruikmaken in afwachting van het aankoopmoment van de Garantbrief of om het beleggingsresultaat veilig te stellen bij het bereiken van het beoogde einddoel, voor het einde van de looptijd van de hypotheek.'

2.6 Per 1 juli 2013 is WestlandUtrecht EffectenBank verder gegaan als Nationale-Nederlanden Bank, waarbij de beleggingsrekening van Consument is overgegaan naar de Nationale-Nederlanden Bank.

2.7 Op 20 december 2019 heeft Consument zijn woonhuis verkocht.

2.8 Op 24 december 2019 heeft de Bank een aflossingsverzoek ontvangen van de notaris. Daarin stond dat er na verkoop sprake zal zijn van een tekort. De Bank heeft naar aanleiding van dit bericht de beleggingsrekening geblokkeerd om het tekort mee aan te kunnen vullen.

2.9 Op 20 januari 2020 heeft de Bank de notaris per email gevraagd de koopovereenkomst toe te sturen. Op 21 januari 2020 ontving zij deze en constateerde de Bank dat er geen sprake is van een tekort.

2.10 Op 5 februari 2020 is de volledige schuld van de geldlening ingelost. De waarde van de beleggingen van Consument is op die datum € 36.126,66.

2.11 Op 26 februari 2020 beklaagt Consument zich middels brief bij de Bank dat de beleggingsrekening nog niet is vrijgegeven.

2.12 Op 29 februari 2020 is de hypothecaire geldlening afgewikkeld en heeft de Bank de aanbieder van de beleggingsrekening opdracht gegeven om de beleggingsrekening vrij te geven. Op 2 maart 2020 heeft de Bank de afpandingsbrief gestuurd.

2.13 De waarde van de beleggingen van Consument is op 3 maart 2020 € 34.571,72. Dat bedrag is op 10 maart 2020 op de betaalrekening van Consument gestort.

2.14 Op 24 maart 2020 heeft Consument zich bij de Bank beklaagd over het te laat vrijgeven van de beleggingsrekening met als gevolg dat de waarde van de beleggingen in de tussentijd is gedaald.

2.15 In de gespreksnotitie van de Bank van 30 maart 2020 staat dat een medewerker heeft aangegeven dat de afpandingsbrief normaliter binnen 5 werkdagen na aflossing van de geldlening wordt verstuurd, waarna de beleggingsrekening wordt vrijgegeven.

2.16 Consument heeft de Bank verzocht hem te compenseren voor de waardevermindering van zijn beleggingen. Dit verzoek is door de Bank afgewezen. In de brief van de Bank van 30 maart 2020 staat:

' Als u tot aan de beëindiging van uw rekening geen beleggingsrisico meer wilt lopen over de waarde van uw vermogen, dan heeft u de mogelijkheid om de beleggingen op uw rekening alvast om te zetten naar liquide middelen. Dit staat los van het afpanden van de beleggingsrekening. Om deze reden zijn wij van mening dat wij niet aansprakelijk zijn voor het door u geleden koersverlies. U heeft immers ook tijdens de periode van verpanding de mogelijkheid gehad om uw beleggingen liquide te maken.'

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een schadevergoeding van de Bank voor de waardevermindering op zijn beleggingen van het moment van algehele aflossing van de geldlening op 5 februari 2020 tot aan het liquide maken van de beleggingen op 3 maart 2020. Uit de door Consument ingebrachte stukken blijkt dat het gaat om een verlies van € 1.555,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft onzorgvuldig gehandeld door Consument niet te informeren over de mogelijkheid van het liquide maken van zijn beleggingen ongeacht of de beleggingsrekening is vrijgegeven door de Bank, en daarnaast heeft de Bank de beleggingsrekening te laat vrijgegeven. Na het zoveelste telefoongesprek met Nationale Nederlanden op of omstreeks 26 februari 2020 werd Consument pas geïnformeerd over de mogelijkheid van het liquide maken van de beleggingen. Hij heeft deze dan ook meteen laten verkopen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Inleiding

4.1 In de onderhavige procedure is tussen partijen in geschil of de Bank haar verplichtingen jegens Consument heeft geschonden en zij schadeplichtig is geworden voor het koersverlies dat Consument heeft geleden op zijn beleggingsrekening die was verpand aan de Bank ter meerdere zekerheid voor het aflossen van de hypothecaire geldlening.

4.2 Consument heeft gesteld dat de Bank hem niet heeft geïnformeerd over de mogelijkheid de beleggingen op de rekening liquide te maken (klachtonderdeel I) en dat het vrijgeven van de beleggingsrekening door de Bank te lang heeft geduurd (klachtonderdeel II). Dat heeft volgens hem tot schade geleid.

4.3 De Bank heeft zich hiertegen verweerd door te stellen dat zij slechts de rol heeft van geldverstrekker en zij niet verantwoordelijk is voor tekortkomingen die zien op de advisering ten aanzien van de beleggingsrekening. De Bank verwijst hiervoor naar de adviseur die betrokken was bij het aangaan van het product in 2006 dan wel naar de Nationale Nederlanden Bank waar de beleggingsrekening is ondergebracht. De Bank erkent daarbij wel dat de afpandbrief later dan gebruikelijk is verstuurd en in het systeem de status van *aflossing met tekort* te lang is blijven staan terwijl geen sprake was van een tekort. Volgens de Bank liet het pandrecht echter de beschikkingsbevoegdheid van Consument over de beleggingen onverlet, waaronder het liquide maken ervan. Er is volgens de Bank geen causaal verband tussen haar handelen en de beweerdelijke schade.

4.4 De Commissie oordeelt als volgt. Uit het dossier blijkt dat Consument bij het aangaan van de geldleningsovereenkomst in 2006 gebruik heeft gemaakt van de diensten van een zelfstandige adviseur. Voorts blijkt uit het dossier dat WestlandUtrecht EffectenBank N.V. optreedt als beleggingsadviseur ten aanzien van de beleggingsrekening. Per 1 juli 2013 is WestlandUtrecht EffectenBank verder gegaan als Nationale-Nederlanden Bank en is de beleggingsrekening daar ondergebracht. De Bank is nog steeds de geldverstrekker van de geldlening. Hieronder zal de Commissie ingaan op klachtonderdeel I en klachtonderdeel II van Consument, zoals omschreven in overweging 4.2.

Klachtonderdeel I

4.5 De maatschappelijke functie van de Bank brengt in haar relatie met Consument een zorgplicht met zich mee waarvan de inhoud en omvang afhangt van de omstandigheden van het geval (zie Hoge Raad 9 januari 1998, LJN: ZC2536, NJ 1999, 285, overweging 3.6.2 en Hoge Raad 23 mei 1997, LJN: ZC2376, NJ 1998, overweging 3.3). Juridisch wordt echter een onderscheid gemaakt tussen de zorgplicht van de aanbieder van een hypothecaire geldlening (hier: de Bank) en die van de daarbij betrokken adviseur.

Niet gebleken is dat de Bank ten aanzien van het aflossen van de geldlening in 2020 een andere rol heeft gehad dan die van aanbieder. Het ligt op de weg van Consument uit te leggen waarom in het onderhavige geval zorgplichten op de aanbieder zouden rusten, die verder gaan dan de wettelijke verplichtingen (zie Rechtbank Midden-Nederland, 13 juni 2018, ECLI:NL:RBMNE:2018:2607, overweging 4.6). Hier is Consument naar het oordeel van de Commissie niet in geslaagd.

4.6 De Commissie kan de Bank volgen in het standpunt dat zij niet optreedt als adviseur en haar niet verweten kan worden Consument niet te hebben gewezen op de mogelijkheid om de beleggingen liquide te maken. Onder de zorgplicht van de Bank valt wel de verplichting om Consument adequate informatie te verstrekken over het product. Dit heeft de Bank bij het aangaan van de geldlening in 2006 gedaan middels de offerte, de daarop van toepassing zijnde voorwaarden en het informatieblad voor de adviseur over het product.

Klachtonderdeel II

4.7 Uit het dossier volgt dat de notaris aan de Bank heeft doorgegeven dat er een tekort zou ontstaan bij de aflossing waarna de Bank de beleggingsrekening heeft laten blokkeren. Na het inzien van de koopovereenkomst voor het onderpand op 21 januari 2020 werd duidelijk dat er geen sprake was van een tekort. Vervolgens is op 5 februari 2020 de gehele geldlening afgelost. De waarde van de beleggingen van Consument was op die datum € 36.126,66.

4.8 De Bank heeft verklaard dat zij normaalgesproken binnen vijf werkdagen na gehele aflossing van de geldlening de maatschappij waar de verpande beleggingsrekening is ondergebracht bericht dat de verpanding kan vervallen. In het onderhavige geval is dit niet gebeurd. De Commissie is gebleken dat Consument expliciet heeft gewacht op het vrijgeven van de beleggingsrekening door de Bank en hem niet duidelijk was dat hij de beleggingen ook eerder liquide kon maken om zo de opgebouwde waarde veilig te stellen. De Bank heeft een koers-overzicht van de AEX ingebracht en aangegeven dat de koers tot 27 februari 2020 nog een stijgende lijn laat zien.

4.9 De Commissie is van oordeel dat de Bank schadeplichtig is op grond van het te late toezenden van de afpanding; de daardoor veroorzaakte schade bedraagt € 1.555,00. De schade kan gedeeltelijk worden toegerekend aan Consument die immers de verpande effecten had kunnen laten liquideren op een door hem gewenst tijdstip. De Commissie oordeelt dat een redelijke verdeling van de schade meebrengt dat iedere partij de helft van de schade draagt. De Bank dient daarom de helft van de schade aan Consument te vergoeden, ofwel € 777,50 te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 10 februari 2020, zijnde de uiterste datum waarop de Bank de afpanding had moeten verrichten.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 777,50, te verhogen met wettelijke rente vanaf 10 februari 2020 tot aan de dag van algehele voldoening.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.