Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0103
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 mei 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Aegon Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 11 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht bank. Beleggingsrekening. Niet gebleken is dat de bank de consument onjuist of onvolledig heeft geïnformeerd over de eigenschappen van de beleggingsrekening. Op basis van hetgeen door partijen is aangevoerd, komt de commissie tot het oordeel dat zij geen aan de bank toerekenbare tekortkoming of zorgplichtschending heeft kunnen vaststellen bij de totstandkoming of gedurende de looptijd van de beleggingsrekening. Vordering 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. F. Jansen van Shureluck B.V.

1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.4 De consument 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 consument had vanaf 15 mei 2005 een (execution only) beleggingsrekening bij de bank, een zogenoemde AEGON VermogensRekening (hierna: de beleggingsrekening), die was gekoppeld aan een bij AEGON Levensverzekering N.V. afgesloten hypothecaire geldlening van € 200.000,-, een beleggingshypotheek.

Op de beleggingsrekening waren de 'Voorwaarden AEGON Vermogensrekening' van toepassing.

2.2 De beleggingshypotheek is in 2005 tot stand gekomen na advies en bemiddeling van een assurantietussenpersoon (hierna: de adviseur).

2.3 De inleg op de beleggingsrekening bedroeg € 100,15 per maand. De consument is door omstandigheden de inleg pas vanaf 2008 gaan betalen De einddatum was gesteld op 6 juli 2035. De inleg werd belegd in het door de consument uit een door de bank samengestelde selectie gekozen beleggingsfonds te weten het 'AEGON Garantie Click 90 Fonds', van 2010 tot 2016 het 'AEGON Garantie Click 90 Fonds II' geheten (hierna genoemd: het ClickFonds). Gedurende de looptijd van de beleggingshypotheek heeft de consument daarin geen wijzigingen aangebracht. In totaal heeft de consument € 8.412,60 aan inleg betaald.

2.4 De beleggingsrekening is op 15 augustus 2016 beëindigd in verband met het omzetten van (het deel van de) hypothecaire geldlening naar een deels aflossingsvrij hypothecaire geldlening in combinatie met een deel op basis van annuïteiten. De beleggingsrekening is daarbij beëindigd en de waarde per 15 augustus 2016 van € 8.493,- is gebruikt voor een gedeeltelijke aflossing van de hypothecaire geldlening.

2.5 De bank heeft op 26 oktober 2020 een (interne) klacht over de beleggingshypotheek van de consument ontvangen. De bank heeft bij brief van 16 april 2021 de klacht afgewezen. De consument heeft daarna haar klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt er over dat zij bij het afsluiten van de beleggingsrekening niet of onvoldoende is geïnformeerd over de producteigenschappen daarvan. De consument ging ervan uit dat het verschil tussen de inleg en het bedrag dat is gebruikt voor het aankopen van units in het door haar gekozen beleggingsfonds, bestemd was voor kosten van de bank. De consument is daarom van mening dat zij er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat de bank niet meer of andere kosten, provisies en/of verkoopbonussen in rekening zou brengen. Voor zover de bank dat heeft gedaan, acht de consument dat onrechtmatig en is zij van mening dat zij daarbij is misleid dan wel daarover heeft gedwaald. Pas in 2020 heeft zij begrepen dat de bank een verwijt valt te maken vanwege schending van haar precontractuele informatieverplichtingen. Kosten die geen verband houden met de vermogensopbouw hadden uitdrukkelijk en separaat vermeld moeten worden. De niet genoemde kosten, moeten daarom als niet overeengekomen worden beschouwd en aan haar worden terugbetaald.

De waardes van de participaties in het Clickfonds zijn onjuist berekend door onder andere ten onrechte kosten in rekening te brengen, door geen dividend toe te kennen, al dan niet in de vorm van verhoging van het aantal participaties, en door manipulatie van de intrinsieke waarde van de participaties.
Daarnaast vordert de consument vergoeding van immateriële schade van € 25.000,- als gevolg van de financiële stress en angst die is ontstaan vanwege de (tegenvallende) waarde ontwikkeling van de beleggingsrekening gedurende de looptijd. De consument vordert verder van de bank vergoeding van de kosten van de juridische bijstand door haar vertegenwoordiger. Zij heeft haar totale schade begroot op € 54.746,51.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Heeft de consument te laat geklaagd?

3.1 Het eerste verweer van de bank is dat de consument te laat heeft geklaagd over de door haar gestelde gebreken in het product van de beleggingsrekening. Dit beroep van de bank op schending van de klachtplicht uit artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW) treft echter geen doel. De consument heeft weliswaar pas op 26 oktober 2020 voor het eerste over de beleggingsrekening geklaagd terwijl deze al in 2016 is beëindigd, maar de bank heeft niet of onvoldoende aannemelijk gemaakt dat zij als gevolg daarvan een zodanig nadeel heeft ondervonden dat dit er toe moet leiden dat de consument zich niet meer op een (vermeend) gebrek in de door de bank geleverde prestatie kan beroepen. De commissie gaat hieronder inhoudelijk in op de klacht.

Waar gaat het om?

3.2 Partijen zijn het erover eens dat de klacht gaat over de aan een hypothecaire geldlening gekoppelde beleggingsrekening welke in 2016 is beëindigd. Voor zover daarnaast ook bij een verzekeraar een (losse) overlijdensriscoverzekering was afgesloten, gaat de klacht daar niet over.

3.3 De consument klaagt er onder meer over dat de waarde van de participaties van het Clickfonds waarin zij heeft belegd onjuist zou zijn berekend door onder andere het ten onrecht in rekening brengen van kosten, door geen dividend toe te kennen al dan niet in de vorm van verhoging van het aantal participaties en door manipulatie van de intrinsieke waarde. De bank heeft dit gemotiveerd bestreden door te stellen dat altijd sprake is geweest van door een accountant gecontroleerde halfjaar- en jaarverslagen alsmede van door de AFM goedgekeurde prospectussen.

Bovendien ging het hier om execution only dienstverlening. In een dergelijke beleggingsrelatie neemt de cliënt beleggingsbeslissingen zelfstandig en zonder voorafgaand advies van de bank. Van de consument mag daarbij worden verwacht dat deze zorgvuldig de door de bank kenbaar gemaakte voorwaarden en verstrekte informatie heeft bestudeerd.

3.4 In de 'Brochure AEGON VermogensRekening' heeft de bank de consument geïnformeerd over de eigenschappen van de beleggingsrekening en de kosten die in rekening worden gebracht bij de aan- en verkoop van participaties. Deze kosten waren ook opgenomen in de op de beleggingsrekening toepasselijke voorwaarden.[1] Voor zover de consument heeft geklaagd over kosten die onterecht in rekening zijn gebracht, heeft zij haar stellingen niet althans niet nader geconcretiseerd noch onderbouwd, zodat de commissie daar verder aan voorbij gaat.

De consument werd bijgestaan door een adviseur

3.5 De consument is bij de totstandkoming van de beleggingshypotheek bijgestaan door de adviseur. De adviseur had gelet op zijn adviestaak in elk geval de verplichting om te zorgen dat de consument van alle relevante (beschikbare) informatie over het aangeboden product wordt voorzien[2]. Voor zover de consument heeft gesteld dat zij zich niet meer kan herinneren of zij de productinformatie destijds heeft gehad, kan dat daarom dus niet zonder meer de bank worden verweten. In ieder geval was in de door de consument op 10 mei 2005 getekende offerte, als toelichting bij de periodieke betaling (van € 100,15 per maand), opgenomen dat met de beleggingsrekening vermogen wordt opgebouwd door middel van beleggingen, dat de waarde van deze beleggingen kan fluctueren en dat rendementen uit het verleden geen garantie bieden voor de toekomst. Het was voorts aan de geldverstrekker (de verzekeraar) en niet aan de bank om vast te stellen welk bedrag minimaal moest worden ingelegd om bij een bepaald verondersteld rendement tot het gewenste bedrag (doelkapitaal) op de einddatum te komen. Het is voorts niet gesteld of gebleken dat risicovoller is belegd dan op basis van het vastgestelde, en door de consument op 9 mei 2005 ondertekende, risicoprofiel passend was voor de consument.

3.6 Ook uit de productinformatie, zoals de brochure over de beleggingshypotheek zoals die door de bank is verstrekt maar ook uit het door de consument op 20 april 2005 getekende inschrijfformulier, blijkt zonder meer dat een beleggingsrekening werd afgesloten waarbij sprake was van beleggingen en het resultaat afhankelijk zou zijn van de daarmee behaalde rendementen. Het is van algemene bekendheid dat aan beleggen het risico is verbonden dat rendementen (veel) lager kunnen uitvallen dan verwacht of gehoopt. Ook de consument had dat kunnen en moeten begrijpen.

---

[1] Zie artikel 4 van de Voorwaarden AEGON Vermogensrekening; waaruit enkele relevante bepalingen in de bijlage bij deze uitspraak zijn opgenomen.

[2] Vergelijk CvB 2017-035 overweging 4.23.

Daar komt bij dat de consument gedurende de looptijd door de bank, zoals zij ook heeft erkend, door middel van brieven is geïnformeerd over de (tegenvallende) waarde-ontwikkeling van het door haar gekozen Clickfonds. Ook door middel van (jaar)overzichten is zij geïnformeerd over de hoogte en ontwikkeling van haar beleggingen.

Dividenduitkering en/of manipulatie van de intrinsieke waarde?

3.7 Voor wat betreft de klacht over het niet toekennen en herbeleggen van dividend bij het Clickfonds, heeft de bank toegelicht en duidelijk gemaakt dat alleen in 2008 en 2009 sprake is geweest van een dividenduitkering, waarbij het in geval van de consument ging om een bedrag van€ 72,93. De bank gaat ervan uit dit bedrag aan dividend destijds juist te hebben verwerkt, maar heeft echter aangeboden om, omdat het door tijdsverloop en overgang van systemen vrijwel niet meer mogelijk is om terug te vinden op welke wijze dit destijds is gedaan, dit bedrag inclusief wettelijke rente, tot een bedrag van afgerond € 200,- aan de consument te betalen. De consument kan de bank daartoe verzoeken onder vermelding van haar bankrekeningnummer waar dit bedrag op kan worden gestort.

3.8 Gedurende de periode vanaf 2010 tot 2016 is belegd in de tweede versie van het Clickfonds. De bank heeft toegelicht dat vanaf dat moment bij (deze versie van) het fonds geen dividend werd uitgekeerd. De door het beleggingsfonds ontvangen inkomsten werden herbelegd, zoals dat ook volgt uit de destijds verstrekte 'essentiële beleggersinformatie' van het fonds, welk document door de consument is meegestuurd bij de aanvulling op de klacht. De consument heeft echter gesteld dat de ontvangen en herbelegde inkomsten (rente en dividend) ten onrechte niet te goede zijn gekomen aan de participanten, waaronder de consument. De commissie is echter van oordeel dat met hetgeen de bank heeft aangevoerd zij dit voldoende gemotiveerd heeft bestreden. De stellingen van de consument hierover acht de commissie daarentegen onvoldoende onderbouwd, althans niet gebleken is dat de bank hierbij een (toerekenbare) tekortkoming kan worden verweten daar het beheer van het Clickfonds lag bij de fondsbeheerder, niet zijnde de bank. Hetzelfde geldt voor het verwijt van de consument dat met de intrinsieke waarde van de participaties in het Clickfonds gemanipuleerd zou worden. De door de consument overgelegde (schade)berekening daarvan is onnavolgbaar en/of gebaseerd op bepaalde niet vaststaande aannames. Niet gebleken is dat de consument daar concreet enig nadeel of schade door heeft geleden waarvoor de bank een verwijt gemaakt kan worden.

Conclusie

3.9 De commissie concludeert op basis van hetgeen door partijen is aangevoerd, dat zij geen aan de bank toerekenbare tekortkoming of zorgplichtschending heeft kunnen vaststellen bij de totstandkoming of gedurende de looptijd van de beleggingsrekening. De klacht van de consument is ongegrond en al haar vorderingen tot vergoeding van materiële dan wel immateriële schade moeten worden afgewezen.

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

de Voorwaarden AEGON Vermogensrekening

4.2 Aankoopkosten
Bij aankoop worden aan de Rekeninghouder aankoopkosten in rekening gebracht ter hoogte van 0,5 % van het te beleggen bedrag. De aankoopkosten worden van het 'te beleggen' bedrag afgetrokken, waarna met het overgebleven bedrag Participaties worden aangekocht tegen de Aankoopprijs. Dat is de Koers verhoogd met een opslag van 1,5%. AEGON Bank behoudt zich het recht voor het aankoopkosten en het opslagpercentage te wijzigen. De Rekeninghouder zal vooraf over het voornemen tot wijziging van het percentage op de hoogte worden gebracht. In geval van een verhoging wordt daarvan minstens 30 dagen voor het effectief worden van de wijziging mededeling gedaan aan de Rekeninghouders.
(…)
4.4 Verkoopkosten
Participaties zullen worden verkocht tegen de Verkoopprijs. Dat is de Koers verlaagd met een afslag van 0%. AEGON Bank behoudt zich het recht voor dit (afslag)percentage te wijzigen. De Rekeninghouder zal over het voornemen tot wijziging van het percentage op de hoogte worden gebracht. In geval van een verhoging wordt daarvan minstens 30 dagen voor het effectief worden van de wijziging mededeling gedaan aan de Rekeninghouders.
(…)
4.8 Beheerkosten
In de fondsen worden beheerkosten geheven. De hoogte van de beheerkosten wordt ondermeer weergegeven in de Financiële Bijsluiter van de onderscheidene fondsen en in de desbetreffende voorwaarden.
4.9 Dividend (uitkeren/ herbeleggen)
Dividend wordt, na inhouding van dividendbelasting, uitgekeerd overeenkomstig het bepaalde in de voorwaarden van de desbetreffende Beleggingsinstelling en het Reglement AEGON Beleggingsrekeningen.