Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-110 (mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 november 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 19 februari 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de informatievoorziening en advisering van de Adviseur over de waardeontwikkeling. Dit klachtonderdeel is verjaard, nu Consument reeds in 2008 bezwaren had, maar geen actie ondernomen heeft. Ook de vordering van Consument over het advies ten tijde van het sluiten van de overeenkomst om de premies in een depot te storten, is verjaard. De bezwaren van Consument zijn immers gebaseerd op feiten die reeds ten tijde van het sluiten van de overeenkomst in 2001 bekend waren. Consument klaagt tot slot dat ten onrechte een oneigenlijke opslag is gehanteerd. Nu de Adviseur heeft verzuimd inzichtelijk te maken wat de grondslag is van deze opslag, wordt dit deel van de vordering van Consument als onvoldoende weersproken toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur; en
- de nadere uitlating van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 november 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2001 via de Adviseur een hypothecaire lening afgesloten. Daartoe heeft hij op 21 februari 2001 een offerte van de Adviseur ontvangen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

Blijkens de offerte bestond de hypothecaire lening uit een aflossingsvrij leningdeel (rentepercentage 5,5%) en een deel 'Meegroeihypotheek' (rentepercentage 5,7%). Aan dit leningdeel was een 'Meegroeiverzekering' verbonden, waarmee vermogen zou worden opgebouwd ten behoeve van de aflossing van daarvan.

2.2 In de offerte was over de Meegroeiverzekering het volgende vermeld:

Meegroeiverzekering
Bij ABN AMRO Levensverzekering N.V., verzekeringnemer is [Consument]. De ABN AMRO Meegroeiverzekering is een zogenaamde Kapitaalverzekering Eigen Woning (KEW). Met de uitkering uit de KEW dient u op de einddatum de (hypotheek-)schuld af te lossen. U kunt dientengevolge een beroep doen op de kapitaalvrijstelling van uitkering.
Overtreft de uitkering de kapitaalvrijstelling dan wordt een gedeelte van de uitkering tot de belastbare inkomsten uit eigen woning gerekend. Verzekerde is [Consument], geboren [geboortedatum] 1973. Verzekerd bedrag bij overlijden is NLG 92.000,-- of 110% van het belegd vermogen van de polis indien dat hoger is. De verzekering eindigt bij het overlijden van de verzekerde.

Einddatum verzekering:	1.5.2031
Einddatum premiebetaling:	1.5.2021

Premie NLG 10.156,79 per jaar vooraf gedurende jaar 1 tot en met 4 daarna NLG 1.015,68 per jaar gedurende de volgende jaren.

Totaal doelvermogen na 30 jaar:	NLG 407.000,--
Beleggingsdeel van de premie:	100,00%
Prognoserendement beleggingen:	8,00%
Portefeuille model:	Matig offensief
Fondskeuze voor het beleggingsdeel van de premie:	

1.	AA Kapitaalmarktrente Fonds	5%
2.	Alrenta	30%
3.	AA Global Fund	55%
4.	Global Property Fund	10%

De premie en looptijd zijn vast, het voorbeeldkapitaal kan variëren afhankelijk van het daadwerkelijk gerealiseerde rendement.

Een toelichting op en berekening van de verschillende voorbeeldkapitalen op basis van de diverse rendementen, treft u aan in de bijlage. Deze verzekeringsovereenkomst is een overeenkomst voor een lange termijn. Indien u deze verzekeringsovereenkomst voortijdig beëindigt gedurende de eerste jaren van de looptijd, kunt u beduidend minder ontvangen dan u aan premies ingelegd heeft.

Consument heeft de offerte op 13 maart 2001 voor akkoord ondertekend.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

2.3 De verzekering werd geadministreerd onder polisnummer [X]. Ingangsdatum van de verzekering was 1 juni 2001, de einddatum van de premiebetaling was 1 juni 2021 en einddatum van de verzekering 1 juni 2031. Onderdeel van de verzekeringsdekking was een dekking bij overlijden. Ten behoeve van de premiebetaling heeft Consument bij aanvang van de verzekering een bedrag van NLG 48.415 (EUR 21.969,77) in een premiedepot gestort.

2.4 Op 10 juni 2008 heeft tussen Consument en de Adviseur een gesprek plaatsgevonden over de hypothecaire lening en de verzekering. Naar aanleiding van dit gesprek heeft de Adviseur Consument op 17 juni 2008 een brief gestuurd:

> Op 10 juni 2008 heeft u gesproken met de heer [naam medewerker 1] van ons Advieskantoor in Utrecht. U heeft in dat gesprek uw klacht kenbaar gemaakt over het advies van ABN AMRO inzake uw hypotheek. U heeft aangegeven dat u in 2001 een Beleggingshypotheek bij ABN AMRO heeft afgesloten. U vindt dat ABN AMRO u niet voldoende op de hoogte heeft gesteld over de risico's bij een beurscrash en dat het geprognosticeerde rendement niet overeenstemt met de huidige waarde van uw Beleggingshypotheek. Verder heeft u aangegeven dat er geen contact vanuit ABN AMRO met u is opgenomen om het verloop van uw hypotheek met u te bespreken. U wilt een vergoeding ontvangen inzake het niet gehaalde rendement op uw beleggingshypotheek.
>
> Wij kunnen ons voorstellen dat dit vervelend voor u is. Wij hebben uw hypotheekdossier onderzocht en hieruit is gebleken dat er de afgelopen jaren meerdere malen contact met u is geweest inzake uw Beleggingshypotheek. Tevens ontvangt u regelmatig een overzicht van de waarde van uw beleggingen gekoppeld aan uw hypotheek. U heeft aangegeven dat tijdens de besprekingen van een nieuwe renteperiode niet is gesproken over het wijzigen van uw hypotheekvorm. Het initiatief voor het wijzigen van uw hypotheekvorm ligt niet bij ABN AMRO. Bij het aangaan van uw hypotheek tekent u een overeenkomst waarop vermeld staat hoe de waarde van uw hypotheek gaat worden opgebouwd. Wanneer u hierin een wijziging wilt aanbrengen dient u hiervoor zelf het initiatief te nemen. Wij wijzen uw verzoek tot een vergoeding van het behaalde rendement om bovengenoemde redenen af.
>
> Wij hebben tijdens het onderzoek van uw dossier contact opgenomen met de heer [naam medewerker 1] om te vernemen wat er tijdens het gesprek van 10 juni 2008 met u is besproken. Hieruit hebben wij vernomen dat uw Beleggingshypotheek volledig met u is besproken en dat hierbij conform uw wensen enkele aanpassingen zijn uitgevoerd. Wij gaan ervan uit dat hiermee uw klacht voldoende is behandeld.

2.5 Bij brief van 1 juli 2016 is Consument door de Adviseur geïnformeerd dat in zijn verzekering "mogelijk" minder opgebouwd wordt dan hij bij aanvang voor ogen had. Daarbij heeft de Adviseur gewaarschuwd:

> Hierdoor kan het zijn dat uw Kapitaalverzekering een te laag bedrag uitkeert om uw hypotheek (deels) af te kunnen lossen. U houdt dan een restschuld over.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

2.6 De Adviseur heeft Consument laten weten dat hij telefonische benaderd zal worden om eventuele vragen te beantwoorden en desgewenst een afspraak te maken. Bij de brief was een bijlage gevoegd met informatie over de ontwikkeling van de verzekering van Consument en het advies om hierover in gesprek te gaan met de Adviseur.

2.7 Naar aanleiding van deze brief heeft Consument bij brief van 21 juli 2016 een klacht ingediend bij de Adviseur:

> Ik wil een klacht en claim indienen omtrent twee onderwerpen a) onrealistisch prognose bij hypotheek en het niet nakomen van meldingsplicht en b) teveel kosten betaald. Ik heb oorspronkelijk in juni 2001 een hypothecaire geldlening van Euro 220.991 met ABNAMRO afgesloten met enkele jaren rentevast periode. Een zogenoemde meegroeihypotheek is destijds verkocht door ABN AMRO met een prognose rendement van 8%. Ik moest een bedrag van NLG 48.415 (= Euro21970) inleggen in een premiedepot waaruit premies tgv de meegroeihypotheek betaald werden. De meegroeihypotheek zou op basis van 8% rendement groeien tot Euro 184.689 en dat bedrag is vastgesteld als de aflossing deel van de lening. Dit is natuurlijk een fictieve som gebaseerd op een onrealistisch prognose rendement. Over dit deel van de lening moest ik 0.2% meer rente betalen dan het aflossingsvrije onderdeel (Euro 36.302) van de lening. ABN AMRO heeft verteld dat deze kosten betrof administratie en andere (vage) kosten. Ik heb in 2003 opnieuw een rentevast periode van 5 jaar gezet tot 2008, ook toen heeft ABNAMRO de plicht gehad om te wijzen dat de rendement niet zou worden behaald. U had op dat moment inzicht in de al behaalde rendement, zelfs voor de crisis werd de te hoog prognose rendement niet behaald. In de periode van juni 2001 t/m jan 2008 heb ik wel diverse malen contact gehad met ABN AMRO bankiers o.a. over de hypotheek, echter is dit onderwerp (doel eindkapitaal) specifiek niet toegelicht. Intussen tegen 2008 was ik zelf wijzer geworden van de malpractices en heb de lening structuur veranderd per feb 2008. Ik ben ook veel gaan aflossen. In 2008 heb ik eea mondeling geklaagd met de heer [naam medewerker 1] van Preferred banking. Er is een brief van ABN AMRO geweest in 2008 van mvr. [naam medewerker 2] waarin wordt uitgelegd over de risico's van een beurscrash en dat periodieke overzichten zijn gestuurd. Dat bevestig ik, echter was die periode ook de tijd van onheldere overzichten van financiële dienstverleners met veel verborgen kosten. Ik heb naar aanleiding van dat brief een klacht gestuurd aan mvr. [naam medewerker 2], gedateerd 26-06-2008, echter geen respons mogen ontvangen. De laatste brief gedateerd 1 juli 2016 waarin ABN AMRO waarschuwt dat het eindkapitaal veel lager gaat worden is een kwestie van te laat, te weinig (in populair taal mosterd na de maaltijd.). Ik vraag me ook af waarom dit nu ineens plaatsvindt? Is het standaard na 15 jaar? Een nieuwe wet/plicht? Het heeft bij mij wel irritatie gewekt en de realisatie dat mijn laatste klacht niet is beantwoord. Het is de trigger van mijn klacht en claim, maar om fair te zijn, claim ik voor de periode juni 2001 t/m jan 2008. Mijn klachten en bijbehorende claims zijn er twee:
>
> a) Onrealistisch prognose rendement en het niet nakomen van het plicht om te melden dat het doel eindkapitaal niet zouden worden behaald. ABN AMRO heeft niet allen bij het initiële contract een onrealistisch prognose van 8% gehanteerd, maar ook bij het opnieuw onderhandelen in 2003 van de rentevaste periode. Ik claim het verschil in rendement (prognose 8% versus actuele) op de initiële premiedepot. Volgens de initiële prognose zou de waarde van de polis in 2008 circa Euro41000 bedragen op basis van 8% rendement. De waarde van de polis bedraagt slechts circa Euro32000 op heden. Ik wil graag een claim indienen voor 9000 Euro mbt dit klachtonderdeel.
> b) Teveel betaald kosten (0.2% teveel betaald gedurende de periode juni 2001 t/m jan 2008 (6 jaar en 8 maanden oftewel 6,75 jaar) over een fictieve aflossing leningsdeel (Euro184.689). De claimbedrag mbt dit klachtonderdeel is Euro 2493.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

2.8 In reactie daarop heeft de Adviseur Consument per e-mail van 19 augustus 2016 laten weten:

> Uw klacht is in 2008 behandeld door onze medewerkster mevrouw [naam medewerker 2]. Na het sluiten van de klacht heeft u nog gereageerd op haar brief. Helaas kan ik niet achterhalen wat er daarna is gebeurd met uw reactie. In de brief van juli 2016, waarin vermeld wordt dat u waarschijnlijk een restschuld overhoudt wordt gezegd dat er contact met u zal worden opgenomen. U kunt dan al uw vragen stellen en wordt verder geïnformeerd. U kunt ook een gratis adviesgesprek krijgen. Daartoe is er een telefoonnummer in deze brief vermeld waarmee u zelf contact op kunt nemen met een adviseur.
>
> U heeft een offerte ondertekend bij aanvang van de polis waarin wordt aangegeven dat het doelvermogen kan variëren afhankelijk van het daadwerkelijk gerealiseerde rendement. Vanaf de ingangsdatum van de polis heeft u Financiële Overzichten van ons ontvangen. Vanaf 2008 zijn de zogenaamde Commissie de Ruiter brieven jaarlijks aan u gestuurd. In deze brieven is duidelijk gemaakt wat de waarde op de einddatum kan zijn. Daarnaast heeft u van ons de afgelopen jaren informatie gekregen over het hefboomeffect in uw polis. Er is een bedrag van EUR 51,43 in uw polis gestort. Dit is een klein bedrag wat betekent dat het hefboomeffect dus niet zo groot was. Ook heeft u de mogelijkheid gekregen om kosteloos uw beleggingen om te zetten in een fonds met lagere kosten. Dit is ook gebeurd. Verder heeft u informatie gekregen dat er geen recht was op een tegemoetkoming omdat de kostenonttrekkingen binnen de normen waren. In het tweede gedeelte van uw klacht geeft u aan de opslag van 0,2% op de rente van uw Meegroeihypotheek onterecht te vinden. Het betreft hier echter geen risico opslag maar een product opslag. Deze is terecht aan u berekend.
>
> Ik ben van mening dat u voldoende geïnformeerd bent in de afgelopen jaren. Uw claim van Eur 9.000 kan ik dan ook niet plaatsen. Ook voor de product opslag op de Meegroeihypotheek zie ik geen reden om een vergoeding aan u toe te kennen. Binnenkort zal er met u contact worden opgenomen door iemand van de afdeling hersteladvies. Ik adviseer u al uw vragen in dat contactmoment te bespreken.

2.9 Consument heeft met dit antwoord van de Adviseur geen genoegen genomen en heeft dezelfde dag nog een reactie aan de Adviseur verzonden:

> Ik wil mijn klacht van 21 juli nadere toelichten in deze bericht aan de hand van beide claimonderdelen, a) onrealistisch prognose rendement en b) teveel betaalde kosten
>
> a) In de brief van mevrouw [naam medewerker 3] wordt verwezen dat ik financiële overzichten hebt ontvangen. Deze overzichten t/m 2008 waren niet transparant, zeker met name niet in de tekort in rendement en de prognose bij eindkapitaal. Mijn claim gaat ook over de periode juni 2001 t/m januari 2008. Ik sluit als bewijs financiële overzichten van 2006 en 2007, daar ziet u de gebrek aan dit soort indicaties. Er wordt verwezen in de brief van mevrouw [naam medewerker 3] dat het doelvermogen kan variëren afhankelijk van het daadwerkelijk gerealiseerde rendement. Telefonisch is uitgelegd dat ik zelf alles in de gaten aan de hand van de overzichten. In de periode van juni 2001 t/m januari 2008 heb ik diverse malen een-op-een contact gehad met ABN-AMRO bankiers bij een fysieke bankkantoor locatie. Dat kunt u zien uit uw eigen dossiers neem ik aan, zo niet ben ik bereid om bewijs (email bevestiging afspraak enz) op te sturen. Wij hebben besproken o.a. over de hypotheek, echter zijn deze onderwerpen (tekort doel eindkapitaal en prognoserendement) niet toegelicht. De bankiers destijds hadden focus om mij meer diensten te verkopen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

Mijn klacht is dat ook ABN-AMRO de plicht had (en heeft) als professionele financiële partij om mij destijds in de diverse contactmomenten in de periode juni 2001 t/m jan 2008 op de hoogte te brengen van de slechte rendement en tekort in prognose eindkapitaal. Het betreft een contract tussen twee partijen: ABN-AMRO en ik; als het van mij als een partij (iemand zonder financiële opleiding en ervaring wordt verwacht dat die alles in de gaten houdt), mag het van de andere partij (een financiële dienstverlener) dat ook verwacht worden. Mijn claimbedrag is gerelateerd aan dat periode. Volgens de initiële prognose zou de waarde van de polis in 2008 circa Euro 41000 bedragen op basis van 8% rendement. De waarde van de polis bedraagt slechts circa Euro 32000 op heden. Ik claim slechts het verschil van 9000 Euro wat zeer redelijk is.

b) In de brief van mevrouw [naam medewerker 3] is geschreven dat de opslag van 0,2% op de rente van uw Meegroeihypotheek geen risico opslag maar een product opslag betreft. Ik heb telefonisch uitgelegd aan mevrouw [naam medewerker 3] dat ik deze verborgen kosten vindt. Ik heb ook een uitdraai van een berekening van de ABN-AMRO (door mevrouw [naam medewerker 4]), dat ziet u dat zelfde percentage rente is weergegeven op de aflossingsvrij en meegroeihypotheek onderdeel. Die 0.2% extra zijn dus later toegevoegd en uitgelegd als polis kosten (of product opslag, hoe het dan mag heten). Dit zijn in mijn ogen echter verborgen kosten en zijn jaren berekend op een fictieve aflossingssom die nooit behaald zou worden (zie punt boven). Ik heb 0.2% teveel betaald gedurende de periode juni 2001 t/m jan 2008 (6 jaar en 8 maanden oftewel 6,75 jaar) over een fictieve aflossing leningsdeel (Euro 184.689) oftewel mijn claim voor dit onderdeel Euro 2493 wat ook zeer redelijk is.

2.10 Bij brief van 21 september 2016 heeft de Adviseur hierop gereageerd:

Schadeclaim meegroeiverzekering t/m 2008
Omdat u laatst een brief ontving van de bank over uw meegroeiverzekering, is uw onvrede over dit product wederom aangewakkerd. Om die reden verzoekt u de bank te reageren op de klacht zoals u deze ook eerder aan ons heeft voorgelegd. Daarbij vraagt u de bank een compensatie van EUR 9.000. Dit bedrag ziet volgens u op het aan u voorgerekende, maar niet behaalde, rendement over de periode juni 2001 t/m januari 2008. De bank betreurt het dat u nog steeds ontevreden bent over de dienstverlening van de bank ten aanzien van uw meegroeiverzekering. Ook betreuren wij het indien er in 2008 geen reactie meer is gekomen op uw laatste brief. Ondanks dat wij uw onvrede betreuren, zullen wij u niet tegemoet komen in uw verzoek. Daarbij wijzen wij erop dat uw vordering inmiddels ook is verjaard. Immers, u was in 2008 al bekend met het achter blijven van de rendementen. Dit is ook onderwerp van discussie geweest tussen u en de bank. Gedurende de periode na klachtbehandeling tot nu is dit ook niet meer aan de orde gekomen. Dit terwijl deze feiten u al wel bekend waren. Naast het feit dat de vordering inmiddels is verjaard, zijn wij van mening dat de bank er gelet op de inmiddels verstreken termijn gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat uw klacht opgelost was. De bank zal hier nu ook niet meer op ingaan.

Opslag van 0,2%
Naast het bovenstaande klaagt u over een opslag van 0,2% die op de rente van uw meegroeihypotheek van toepassing is. U bent het hier niet mee eens en verzoekt de bank u hiervoor te compenseren. De bank is van mening dat geen sprake is van kosten die voor vergoeding in aanmerking komen. De bank heeft de hypotheekrente in rekening gebracht die tussen u en de bank is overeengekomen. De tarieven van de bank worden gepubliceerd en gelden voor alle klanten die hetzelfde product afnemen. U bent ook akkoord gegaan met deze rente. Daarbij komt dat het de bank vrij staat om haar prijsbeleid in te richten op een manier die zij passend acht. Van onredelijkheid of verborgen kosten is hierbij geen sprake.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

2.11 De reactie van de Adviseur was niet tot tevredenheid van Consument. Consument heeft daarom een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, vordering en grondslag

3.1 Consument klaagt dat de Adviseur is tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens Consument door:

a. Consument niet te wijzen op en voor te lichten over het achterblijven van de waardeontwikkeling ten opzichte van het doelkapitaal en over het verschil tussen het geprognotiseerde rendement en het werkelijke rendement. De Adviseur had Consument moeten wijzen op het tekort en heeft hier meerdere malen de gelegenheid toe gehad.
b. Een kostenopslag van 0,2% te berekenen over het fictieve eindkapitaal, gebaseerd op het fictieve rendement van 8%, terwijl dit evident achterbleef bij de werkelijke rendementsontwikkeling.

3.2 Consument wenst een compensatie voor het achterblijven van de waardeontwikkeling ten opzichte van de prognose en stelt dit bedrag op EUR 9.000, omdat de waarde van de polis in 2008 EUR 41.000 zou bedragen op basis van de prognose bij 8% rendement en omdat de waarde in werkelijkheid EUR 32.000 bedroeg. Tevens vraagt Consument een vergoeding van EUR 2.493 voor de teveel betaalde opslag.

3.3 Consument bestrijdt dat klachtonderdeel a. dezelfde klacht is als de klacht die hij in 2008 aan de Adviseur kenbaar heeft gemaakt. Die klacht ging volgens Consument over beursfluctuatie en het behaalde rendement in de verzekering.

3.4 Bij repliek heeft Consument zijn klacht uitgebreid in die zin dat hij is ingegaan op het advies van de Adviseur ten tijde van het sluiten van de hypothecaire lening en verzekering. De Adviseur heeft Consument op dat moment geadviseerd zoveel mogelijk te lenen, zo lang mogelijk niet af te lossen en een zogenaamde tophypotheek af te sluiten. Bij een dergelijke hypotheek betaalt een verzekeringnemer meer rente dan bij een standaardhypotheek. De Adviseur heeft Consument geadviseerd zijn spaargeld in een depot te zetten, waaruit de premies voor de verzekering betaald zouden worden. Dat was volgens de Adviseur voordeliger. Consument stelt:

> Indien ABN-AMRO een realistische prognose had gedaan, had ik wellicht mijn spaargeld destijds gebruikt om minder te lenen i.p.v. in een depot van ABN-AMRO te deponeren. In die situatie was de executiewaarde van de lening ook lager geweest en ik had minder lang tophypotheek rente betalen, wellicht überhaupt niet. Door het spaargeld in een depot en bijbehorende meegroei polis te zetten, heeft ABN-AMRO ook een 'lock-in' veroorzaakt voor 15 jaar (kleine vrijstelling). Na 2008 heb ik op eigen initiatief regelmatig afgelost en in nov 2016 helemaal afgelost kort na het moment van kleine vrijstelling.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

Kortom, heb ik op advies van ABN-AMRO teveel geleend, c.q. de som van € 21,970 die ik in het premiedepot heb vastgezet i.p.v. minder te lenen. Een schadeberekening uit deze redenering bestaat uit twee delen: a) rente op € 21,970 gedurende 15 jr tegen geldende rente percentages en b) tophypotheek op de gehele lening in de eerste 7 jaar.

Schade							
Jaren	2001 tot '03	'03 tot 08	'08 tot 13	'13 tot 15	'15 tot 16		
€ 21,970	€ 2,505	€ 5,492	€ 6,371	€ 1,055	€ 527	€ 15,950	circa
Tophypotheek	0.40%	0.40%					
€ 220,991	€ 1,768	€ 4,420				€ 6,188	circa
					Total	€ 22,138	circa

3.5 Ten aanzien van de opslag van 0,2% heeft Consument bij repliek gesteld dat deze opslag er "plotseling in de te tekenen contract bij kwam". Consument heeft daar vragen over gesteld, maar stond onder (tijds)druk in verband met "een afspraak bij de notaris". Consument benadrukt dat de opslag niet in de samenvatting van de offerte of in de algemene voorwaarden vermeld is.

Verweer

3.6 De Adviseur heeft zich primair op het standpunt gesteld dat Consument niet-ontvankelijk dient te worden verklaard in zijn klacht over de waardeontwikkeling van de verzekering. De Adviseur stelt daartoe dat:

- Consument niet voldoet aan de klachttermijn die geldt op basis van het Reglement van Kifid (artikelen 12.1 en 12.3), omdat Consument zijn klacht reeds eerder in 2008 (mondeling) heeft voorgelegd aan de Adviseur. Deze klacht had dezelfde inhoud. Consument heeft namelijk klachten geuit over de onvolledige informatievoorziening over de risico's van beleggen c.q. de gevolgen van een beurscrash, het achterblijven van de opbouw van zijn doelkapitaal vanwege een onjuist gehanteerd prognoserendement en het achterwege blijven van een proactieve houding door de Adviseur om bijvoorbeeld de hypotheekvorm te veranderen. De klacht is bij brief van 17 juni 2008 door de Adviseur afgewezen. Naar aanleiding daarvan heeft Consument nagelaten zijn klacht voor te leggen aan de afdeling Klachtenmanagement van de Adviseur. Ook heeft Consument op dat moment zijn klacht niet voorgelegd aan het Kifid.
- De vordering van Consument is verjaard met inachtneming van artikel 3:310 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW). Consument was reeds in 2008 op de hoogte van de achterblijvende waarde van de beleggingen. De Adviseur heeft de klacht bij brief van 17 juni 2008 afgewezen. Nadien heeft Consument de klacht niet meer bij de Adviseur aan de orde gesteld en geen enkele stuitingshandeling verricht. Nu Consument zijn klacht ruim acht jaar later aan het Kifid voorlegt is de verjaringstermijn van vijf jaren ruimschoots verstreken en daarmee de vordering verjaard. De Adviseur verwijst naar uitspraak 2016-007 van de Commissie van Beroep van het Kifid.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

3.7 Voor wat betreft de klacht van Consument over de kostenopslag heeft de Adviseur de volgende verweren gevoerd:

- Consument is de opslag van 0,2% op de rente met de Adviseur overeengekomen door middel van ondertekening van de hypotheekofferte. Voor het aflossingsvrije deel van de hypothecaire lening gold een percentage van 5,5% en voor het leningdeel dat verbonden was aan de verzekering gold een percentage van 5,7%. Het verschil in rente tussen beide leningdelen was duidelijk. Dit had Consument bij ontvangst kunnen opmerken en zo nodig had hij daarover vragen kunnen stellen. Dit heeft hij nagelaten.
- Anders dan Consument stelt is de opslag niet een percentage van het beoogde doelkapitaal, maar een vaste renteopslag die bij het sluiten van de verzekering standaard in rekening wordt gebracht.
- Het staat de Adviseur vrij haar prijsbeleid in te richten zoals zij dat wenselijk acht.
- Er is geen sprake van onredelijk hoge of verborgen kosten.
- De schadevordering van Consument op dit punt is voor de Adviseur niet te volgen. De opslag is geen percentage van het beoogde (onzekere) eindkapitaal. Het schadebedrag – de Adviseur betwist dat het om schade gaat – is om die reden al onjuist. Bovendien betreft het een bedrag dat Consument met de Adviseur is overeengekomen met de ondertekening van de hypotheekofferte.
- Een eventuele schadevergoeding zal beperkt dienen te worden in tijd en daarbij dient ook eigen schuld van Consument te worden betrokken.

3.8 Bij dupliek heeft de Adviseur ook inhoudelijk verweer gevoerd op het eerste onderdeel van de klacht van Consument:

- De Adviseur is bemiddelaar bij de verkoop van de verzekering. Zij is niet de aanbieder. Zij heeft te gelden als tussenpersoon en mag in zijn algemeenheid vertrouwen op de juistheid en volledigheid van de door de aanbieder ter beschikking gestelde productinformatie. Eventuele gebreken in het product of de informatievoorziening leiden niet tot de conclusie dat de Adviseur in haar dienstverlening tekort is geschoten en het betreffende product niet aan Consument had mogen adviseren. Hiervoor dient de verzekeraar te worden aangesproken. De Adviseur en de verzekeraar zijn verschillende juridische entiteiten, die geen concernrelatie met elkaar hebben en ieder geheel zelfstandig hun eigen diensten uitvoeren. De Adviseur voert uitsluitend verweer tegen de verwijten die Consument maakt ten aanzien van de advisering.
- De toets die de Adviseur dient te doorstaan is of zij de zorg heeft betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon mag worden verwacht. Daaronder moet onder meer worden verstaan dat zij de financiële belangen van zijn opdrachtgever naar beste kunnen en weten behartigt en dat zij zorgvuldigheid betracht in de advisering door passende producten voor te leggen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

Een ander onderdeel van de zorgplicht is dat de Adviseur haar cliënten zodanig moet informeren over de aard van het product en de risico's van hun keuzes dat zij voor het sluiten van de verzekeringsovereenkomst een weloverwogen beslissing kunnen nemen.

- De Adviseur heeft Consument op gebruikelijke wijze geïnformeerd voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering. Daarbij heeft de Adviseur het gewenste doelvermogen en de verschillende rendementsscenario's betrokken. Ten tijde van het sluiten van de onderhavige overeenkomst in 2001 was het gebruikelijk te rekenen met een rendementsprognose van 8%. Consument wist of kon weten dat dit rendement niet het rendement was dat zich per definitie zou realiseren, zowel op basis van het adviesgesprek als op grond van de productinformatie, de hypotheekofferte en de van toepassing zijnde voorwaarden die hem vooraf zijn verstrekt en waarnaar in de offerte wordt verwezen. In de offerte (pagina 2) wordt Consument gewaarschuwd dat de opbrengst op einddatum niet zeker is: "de premie en looptijd zijn vast, het voorbeeldkapitaal kan variëren afhankelijk van het daadwerkelijk gerealiseerde rendement" en "een toelichting op en berekening van de verschillende voorbeeldkapitalen op basis van diverse rendementen, treft u aan in de bijlage". In deze bijlage 'Toelichting en berekening voorbeeldkapitalen' worden verschillende rendementsscenario's beschreven op basis van een gemiddeld historisch rendement, een alternatief rendement en een standaard fondsrendement. Hierin is Consument eveneens gewaarschuwd dat de vermelde doelkapitalen zijn gebaseerd op een rendement dat de Adviseur in de toekomst voor de gekozen beleggingen *veronderstelt*.
- Nergens in de productdocumentatie wordt gesproken over gegarandeerde opbrengsten of doelkapitaal.
- In de periode juni 2001 en januari 2008 waren de verwachtingen omtrent de beursontwikkeling zeer positief. Desalniettemin was het ook toen een feit van algemene bekendheid dat beleggen risico's op verlies mee kan brengen. Consument kan in redelijkheid niet van de Adviseur verwachten dat zij die verliezen voor haar rekening neemt. Consument is geïnformeerd over de risico's voorafgaand aan het sluiten van de hypothecaire lening en verzekering.
- Gedurende de volledige looptijd van de verzekering heeft Consument periodiek waardeoverzichten van de beleggingen ontvangen. Consument was volledig op de hoogte van de ontwikkeling en de verhouding tot het doelkapitaal, althans had dit kunnen zijn.
- In eerdergenoemde 'Toelichting en berekening voorbeeldkapitalen' wordt Consument duidelijk aangegeven dat als hij op enig moment zijn risicoprofiel had willen aanpassen hem dit vrij stond om te doen. Niet valt in te zien waarom de Adviseur Consument hier actief op had moeten wijzen of wanneer zij dat had moeten doen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

- Consument had zelf kunnen ingrijpen op een moment dat hij dat nodig achtte door hierover contact te zoeken met de Adviseur. Dit heeft hij tussen 2001 en 2008 niet gedaan. Consument beperkt zijn klacht uitdrukkelijk tot deze periode.
- Volledigheidshalve merkt de Adviseur op dat Consument ook na 2008 periodiek geïnformeerd is over de waardeontwikkeling. Bovendien heeft Consument in juni 2008 een adviesgesprek gehad. De aanpassingen die Consument op dat moment wenselijk achtte zijn doorgevoerd. De Adviseur had toen geen aanleiding andere aanpassingen te doen.
- In juli 2016 is Consument aangeschreven om hem te informeren over de mogelijke nadelige effecten van de onttrekkingen voor de overlijdensrisicopremie binnen de verzekering. De gevolgen hiervan waren voor Consument zeer beperkt, gezien het lage bedrag van EUR 51,43 waarvoor Consument is gecompenseerd. Voor een andere tegemoetkoming was geen aanleiding aangezien de kostenonttrekkingen binnen de normen waren.

3.9 Ten aanzien van het door Consument geclaimde bedrag van EUR 9.000 merkt de Adviseur op dat een causaal verband tussen de geleden verliezen en de advisering vooraf en tijdens de looptijd ontbreekt. Het tegenvallend rendement is bijna geheel toe te schrijven aan de risico's die Consument heeft genomen door te beleggen en door dit te doen volgens het offensieve profiel dat hij heeft gekozen. Bovendien is Consument reeds gecompenseerd voor de negatieve effecten van de verzekering, op basis van de compensatieregeling.

3.10 Ten aanzien van de klacht van Consument over de kostenopslag van 0,2% merkt de Adviseur bij dupliek nog het volgende op. De samenvatting van de offerte die Consument bij repliek heeft bijgevoegd bevat geen verschil tussen de rentepercentages van de aflossingsvrije lening en de Meegroeihypotheek. Het is niet te achterhalen waarom dit zo is. Mogelijk betrof dit een initiële berekening. Hoe dan ook kunnen hieraan geen rechten worden ontleend.

De overeenkomst die tussen partijen geldt is de getekende offerte van 21 februari 2001, met daarin de rentepercentages van 5,5% en 5,7%. In die offerte is overigens te zien dat de renteperiode en de afsluitprovisie na ontvangst zijn aangepast. De Adviseur acht het daarom onaannemelijk dat Consument voor het blok is gezet en dat er onvoldoende tijd was om desgewenst nader te onderhandelen over de rentepercentages. De Adviseur merkt daarbij op dat het transport van de hypotheekakte op 1 mei 2001 heeft plaatsgevonden. Tussen 21 februari en 1 mei was derhalve nog gelegenheid eventueel offertes op te vragen bij andere hypotheekverstrekkers.

De Adviseur benadrukt nog eens dat de opslag van 0,2% binnen haar beleidsvrijheid valt en dat Consument hiermee akkoord is gegaan.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument valt in drie onderdelen uiteen, te weten:
i. de klacht over de informatievoorziening en advisering omtrent (het achterblijven van) de waardeontwikkeling;
ii. de klacht over de opslag van 0,2%; en
iii. de klacht over het advies gebruik te maken van een premiedepot.

De Commissie zal deze klachten onder de randnummers 4.3 tot en met 4.14 hieronder bespreken.

4.2 Ter zitting heeft Consument hier nog een vierde klacht aan toegevoegd, te weten de klacht dat sprake is van belangenverstrengeling tussen de Adviseur en de verzekeraar. Deze klacht heeft Consument noch in de stukken noch ter zitting nader toegelicht en onderbouwd, reden waarom de Commissie deze klacht buiten beschouwing laat.

De informatie en advisering over de waardeontwikkeling

4.3 Consument klaagt dat de Adviseur in haar werkzaamheden ten behoeve van Consument is tekortgeschoten door hem onvoldoende te informeren en adviseren over de achterblijvende waardeontwikkeling en het verschil tussen het geprognotiseerde rendement en het werkelijke rendement.

4.4 Op grond van artikel 3:310 BW verjaart een rechtsvordering tot vergoeding van schade door verloop van vijf jaren na aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. De verjaringstermijn gaat volgens vaste jurisprudentie lopen op de dag na die waarop de benadeelde in staat is een rechtsvordering tot vergoeding van de door hem geleden schade in te stellen (een subjectieve toets). Met inachtneming van dit artikel en de relevante jurisprudentie over het onderwerp verjaring is de vordering van Consument op dit punt verjaard.

4.5 Consument is jaarlijks geïnformeerd over de waardeontwikkeling en heeft erkend dat hem in ieder geval in 2008 duidelijk was dat de waardeontwikkeling achterbleef. De Commissie volgt Consument niet in zijn standpunt dat de inhoudelijke onderwerpen van de contacten met de Adviseur in 2008 anders waren. Ook in 2008 is, zo blijkt uit de brief van 17 juni 2008 van de Adviseur, gesproken over de waarde en hoe zich die verhoudt tot de prognoses. Het moet er dan voor gehouden worden dat Consument ook in 2008 al meende dat hij schade leed als gevolg van het achterblijven van de waardeontwikkeling in de verzekering en dat hij meende dat Adviseur daarvoor aansprakelijk was. De verjaringstermijn is op dat moment gaan lopen.

4.6 Naar aanleiding van de contacten die Consument in 2008 met de Adviseur heeft gehad, heeft hij niet besloten tot aanpassing van de verzekering.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

Vervolgens heeft Consument enkele jaren geen actie ondernomen tot hij zich acht jaar later, medio 2016, weer bij de Adviseur meldde, naar aanleiding van de mededeling van de Adviseur dat de waardeontwikkeling achterbleef. Daarmee is de verjaringstermijn van vijf jaar verstreken.

4.7 Consument had op grond van de artikelen 3:316 en 3:317 BW het verstrijken van de verjaringstermijn kunnen voorkomen door zijn vordering ter beoordeling voor te leggen aan een rechter of door de Adviseur een schriftelijke aanmaning of andere mededeling te sturen waarin hij zich ondubbelzinnig beroept op het tekortschieten van de Adviseur en dienaangaande zijn rechten voorbehoudt. Niet is gebleken dat Consument van die mogelijkheden gebruik heeft gemaakt.

4.8 Dit onderdeel van de vordering van Consument is verjaard.

De advisering over het premiedepot

4.9 Consument klaagt dat de Adviseur in haar werkzaamheden ten behoeve van Consument is tekortgeschoten door hem ten tijde van het sluiten van de verzekering ten onrechte te adviseren zijn spaargeld te storten in een premiedepot. Consument stelt dat de Adviseur hem beter had kunnen adviseren om minder te lenen en het spaargeld aan te wenden voor aflossing van de hypotheek. De rentevergoeding die Consument diende te betalen was dan lager geweest.

4.10 Ook ten aanzien van dit onderdeel van de klacht geldt dat sprake is van verjaring van de vordering van Consument op grond van artikel 3:310 BW. Consument heeft ten tijde van het sluiten van de verzekeringsovereenkomst zelf een keuze gemaakt op basis van het advies van de Adviseur. De bezwaren die Consument thans aandraagt tegen het advies van de Adviseur zijn niet nieuw. De bezwaren zijn gebaseerd op feiten die reeds bekend waren ten tijde van het sluiten van de overeenkomst. Consument had deze bezwaren tegen het verstrekte advies dan ook reeds voor het sluiten van de overeenkomst of kort erna, in 2001, aan de Adviseur kenbaar kunnen maken en haar dienaangaande kunnen aanspreken.

4.11 Nu Consument hierover pas in de procedure bij Kifid, in 2017, klaagt, is de verjaringstermijn van vijf jaar overschreden. Dit onderdeel van de vordering van Consument is dan ook verjaard.

De opslag van 0,2%

4.12 Consument klaagt dat sprake is van een onterechte, oneigenlijke opslag waarvoor geen redelijke grondslag bestaat. De Commissie heeft de Adviseur bij herhaling gevraagd om een toelichting waarom die opslag in rekening is gebracht en wat de grondslag daarvan is geweest. De Adviseur heeft verzuimd op enigerlei wijze inzichtelijk te maken wat de grondslag is van de opslag. Ook ter zitting heeft de Adviseur, daarnaar gevraagd, geen toelichting kunnen of willen geven.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

4.13 Dit onderdeel van de klacht is aldus door de Adviseur onvoldoende gemotiveerd betwist. Onder deze omstandigheden kan de Commissie niet anders dan uitgaan van de juistheid van de stellingen van Consument. De conclusie is dan ook dat de opslag van 0,2% kennelijk ten onrechte in rekening is gebracht.

4.14 De Commissie wijst de vordering van Consument op basis van de volgende berekening toe: 0,2% x EUR 184.689 x 7 jaar = EUR 2.585,65.

5. Beslissing

De Adviseur dient binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument te vergoeden een bedrag van € 2.585,65. Voor het overige wijst de Commissie de vordering van Consument af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675