

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0232

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	21 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd in Den Haag
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Bepalingen in voorwaarden en andere documentatie

Samenvatting

Depotrekening behorend bij hypothecaire lening. Klacht over depotbank. Niet gebleken dat depotbank in strijd met contractuele verplichtingen heeft gehandeld.

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om het klachtformulier met bijlagen en aanvullingen, het verweerschrift, de repliek, de dupliek en de reactie van de consument van 23 januari 2025.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op basis van de stukken beslist.
- 1.3 Beide partijen 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 heeft in 1999 een hypothecaire lening van het type 'Beleggingsfonds Hypotheek' (hierna BFH) afgesloten bij WestlandUtrecht Hypotheekbank N.V. (hierna: de hypotheekbank). Daarbij is afgesproken dat voor de consument een effectendepot bij Amstgeld N.V. zou worden geopend. Bij aanvang is op het depot een bedrag van afgerond € 17.017,- gestort.
- 2.2 De naam van de verweerder in deze procedure is meermalen veranderd. De aanvankelijke naam was Amstgeld N.V. en is later veranderd in WestlandUtrecht Effectenbank N.V. en vervolgens Nationale-Nederlanden Bank N.V. (de huidige naam). Met het oog op de leesbaarheid wordt de verweerder hierna aangeduid als 'de depotbank'.

- 2.3 In april 2007 heeft de consument geklaagd over het rendement op zijn beleggingen. Daarbij merkte hij op dat hij van zijn eerste tussenpersoon had begrepen dat hij geen omkijken naar zijn beleggingen zou hebben. De depotbank heeft als volgt gereageerd:

(...) Het beleggingsproduct waar u destijds voor gekozen heeft voorziet helaas niet in advisering omtrent uw effectenportefeuille. U bent zelf verantwoordelijk voor het beheer van de portefeuille. Wij begrijpen uw teleurstelling over het rendement. Wellicht dat u ons aanbod in overweging kunt nemen om uw beleggingsrekening om te zetten naar een andere productvorm die wel in advisering of beheer voorziet. (...) Om u tegemoet te komen, stellen we u in de gelegenheid om uiterlijk 16 mei (...) te reageren op ons voorstel. (...)

- 2.4 In zijn brief van 28 oktober 2010 heeft de consument aan de depotbank geschreven:

(...) Met betrekking tot mijn hypotheek ontvang ik graag schriftelijk advies of de fondsen waar ik nu in zit nog wel "actueel" zijn met name het ING Dutch Fund doet het (...) buitengewoon slecht (...). Deze hypotheek loopt nu al een jaar of 10 en ik kan me niet herinneren dat ik in deze tijd boven de inleg ben geweest. Dit kost mij dus alleen maar geld en bovendien kan ik hier mijn hypotheek op de einddatum waarschijnlijk niet mee aflossen. Graag uw advies, ook indien er andere mogelijkheden zijn om hetzij dit hele verhaal te beëindigen, hetzij te proberen het resultaat op te krikken. Ik werk zelf bij de huidige tussenpersoon (...), vandaar dat ik u rechtstreeks aanschrijf (...)

- 2.5 De depotbank heeft op 2 november 2010 geantwoord:

(...) Uw rekening is een zogeheten execution-only rekening. Dit houdt in dat u zelf de keuze bepaalt van de (...) fondsen waarin u wilt beleggen. U belegt voor eigen rekening en risico en ontvangt daarbij geen advies (...). (...)
Tevens merkt u op "of er andere mogelijkheden zijn om dit hele verhaal te beëindigen". Uw rekening is gekoppeld aan een hypotheek. Indien u hierin verandering wenst aan te brengen (...) verzoeken wij u om contact op te nemen met uw tussenpersoon of met [naam hypotheekbank] (...). (...)

- 2.6 Op 12 april 2013 heeft de hypotheekbank geschreven:

(...) Wij vinden het spijtig [dat het] product dat u door uw toenmalig financieel adviseur geadviseerd is, helemaal niet voldoet aan uw verwachtingen. (...) de Beleggingsfonds Hypotheek, is (...) een execution-only beleggingshypotheek. Dit houdt in dat u zelf verantwoordelijk bent voor uw beleggingskeuzes en daarmee ook voor het rendement (...) behaald (...) met de beleggingsfondsen (...). (...)
Omdat u (...) aangeeft advies te willen, willen we een kosteloze omzetting naar de Vermogens Advies Hypotheek aanbieden. Bij deze beleggingshypotheek ontvangt u beleggingsadvies (...).

We kunnen u ook een omzetting naar de Vermogens Beheer Hypotheek aanbieden. (...)
We kunnen u tevens een omzetting aanbieden naar de Konstant Hypotheek. Dit is een aflossingsvrije hypotheek (...). Op de einddatum van de hypotheek lost u af uit eigen (...) middelen. (...)
We willen u graag helpen, maar wijzen u erop dat wij u niet adviseren en alleen informeren. Voor financieel en hypotheekadvies werken wij samen met onafhankelijke financieel adviseurs. (...)
Het heeft onze sterke voorkeur dat u samen met een financieel adviseur nagaat welke hypotheekvorm(en) voor u passend zijn en hoe u nu al voorzorgsmaatregelen kunt nemen om een mogelijke restschuld op de einddatum zoveel mogelijk te beperken. Mocht u zich niet meer comfortabel voelen bij beleggen, dan is het van belang dat u dit bespreekt in het adviesgesprek. (...)
Om u (...) te helpen zijn we bereid u tegemoet te komen in de advieskosten die een financieel adviseur (...) in rekening kan brengen, voor een bedrag van € 500,00. (...)
Wij wijzen u erop dat een goed financieel advies (...) essentieel (...) is, omdat u op de einddatum (...) niet geconfronteerd wil worden met een hoge restschuld. (...)

- 2.7 In reactie op zijn klacht over het rendement heeft de depotbank op 8 juni 2015 aan de consument geschreven:

(...) Met betrekking tot het (...) beleggingsprofiel willen wij u graag het volgende onder de aandacht brengen: U heeft bij ons een beleggingsrekening. Onlangs heeft u de 6 vragen van onze beleggingsprofieltoets (opnieuw) beantwoord. Hieruit blijkt dat u de risico's van beleggen niet meer wilt dragen. Dat betekent dat uw beleggingsrekening niet meer bij u past.
(...)
Uw beleggingsrekening is verpand aan (...) [naam hypotheekbank]. Hierdoor kan u de rekening niet zomaar beëindigen. In dit geval verzoeken wij u contact op te nemen met uw intermediair of [naam hypotheekbank] om te kijken wat de eventuele mogelijkheden zijn.
(...)
U hebt een Beleggingshypotheek en één van de kenmerken is dat dit een "execution only" product betreft. Hierbij kiest u als klant zelf uw fondsen. U handelt uitsluitend op eigen initiatief en voor eigen risico. U bent dus ook zelf verantwoordelijk voor de opgebouwde waarde op einddatum.
Gezien uw onvrede en (...) het ingevulde beleggingsprofiel adviseren wij u om contact op te nemen met uw intermediair om te kijken of een ander product of beleggingssamenstelling beter bij u past. (...)

- 2.8 Over de periode juni 1999 – april 2016 is de waarde van de beleggingen gedaald naar afgerond € 16.723,-. Dat komt neer op een gemiddeld jaarlijks rendement van -0,1%.
- 2.9 Voorjaar 2016 is de beleggingsportefeuille omgezet naar Basis Beheerd Beleggen. Dit is een vorm van vermogensbeheer.

Vanaf deze omzetting in 2016 tot aan de aflossing van de hypothecaire lening in augustus 2024 is de waarde van de beleggingen gestegen naar afgerond € 19.769,-, wat neerkomt op een jaarlijks rendement van ongeveer 2,3%.

2.10 Op 6 maart 2024 heeft de consument geklaagd:

(...) Er is op 16-07-1999 een bedrag gestort van € 17.017,- om deels voor de aflossing van de hypotheekschuld op 01-08-2024. Het prognoserendement [dat] destijds is afgegeven kan ik niet zo snel terugvinden.

Op 31-12-2012 wordt er een prognosewaarde opgegeven van € 42.180,- met een werkelijke waarde van € 13.734,-. Een prognoserendement wordt vermeld van 7%. Toen (...) al tranentrekkend en zwaar negatief (...).

Nu, 25 jaar na begindatum krijg ik een waarde te zien van € 19.536,-. De 'beleggingsspecialisten' behalen derhalve in 25 jaar tijd een rendement van 0,148%. (...)

En dan lees ik (...) dat de AEX en de koersen nog nooit zo hoog hebben gestaan (...).

Gevolg (...) is dat ik globaal met een restschuld kom te zitten van € 17.000,- (...). (...)

Klacht, vordering en verweer

2.11 De consument vordert dat de depotbank wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In zijn klacht noemt hij een schadebedrag van € 17.000,-, te vermeerderen met wettelijke rente. De vordering berust op de stelling dat de depotbank onvoldoende actie heeft verricht om een deugdelijk rendement te behalen.

2.12 De depotbank heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Kern van de klacht is dat bij het aangaan van de hypothecaire lening ongeveer € 17.000,- op de depotrekening is gestort om te beleggen. Met de opbrengst zou de hypothecaire lening op de einddatum in 2024 geheel of deels worden afgelost. Daarbij werd uitgegaan van een prognosewaarde van ongeveer € 92.000,- op de einddatum. Volgens de consument zou het bedrag op de depotrekening worden belegd door beleggingsspecialisten van de depotbank en zou hij er geen omkijken naar hebben. Het daadwerkelijke rendement op de einddatum bedroeg ongeveer € 20.000,- en is dus sterk bij het prognoserendement achtergebleven. De consument leidt hieruit af dat de depotbank te weinig actie heeft verricht om een deugdelijk rendement te behalen en daarmee in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld.

- 3.2 Voor de beoordeling is van belang dat deze klacht alleen gericht is tegen de depotbank, die in verband met de hypothecaire lening uitsluitend verplichtingen had in verband met het beleggingsdepot van de consument. Het optreden van de hypotheekadviseur en hypotheekbank blijft in deze uitspraak daarom buiten beschouwing. Ten tweede is van belang dat het optreden van de depotbank moet worden beoordeeld aan de hand van de contractuele verplichtingen die zij jegens de consument op zich heeft genomen.

Periode 1999 – 2016

- 3.3 Uit de stukken blijkt niet dat de depotbank in strijd met haar contractuele verplichtingen heeft gehandeld. In de productvoorwaarden die bij aanvang golden (zie de bijlage bij deze uitspraak) is bepaald dat de consument zelf verantwoordelijk is voor de keuze van de aan te kopen effecten. In deze productvoorwaarden staan immers zinnen als 'De cliënt belegt door te zijner keuze effecten (...) te kopen (...)', 'Het is de cliënt (...) toegestaan zijn effecten (...) te verkopen en de verkoopopbrengst (...) tijdelijk liquide op zijn (...) rekening aan te houden' en 'de cliënt [kan] Amstgeld N.V. opdragen (...) effecten (...) te kopen'. De productvoorwaarden bevatten geen aanwijzingen dat de depotbank op eigen initiatief beleggingstransacties zou verrichten.
- 3.4 De commissie hecht ook belang aan het feit dat, afgaande op de correspondentie, de consument in 2007, 2010 en 2015 heeft geklaagd. In de correspondentie over deze klachten is de consument erop gewezen dat hij zelf verantwoordelijk was voor het beheer van zijn portefeuille en is hem aangeraden contact op te nemen met de hypotheekbank en/of zijn hypotheekadviseur, om na te gaan of een andere hypotheekvorm of ander beleggingsproduct beter bij hem zou passen (zie 2.3 tot en met 2.7 hiervoor).
- 3.5 Dit wordt niet anders door de stellingen van de consument over het prognoserendement. De depotbank heeft betwist dat deze prognose door haar is gegeven en vervolgens zijn geen stukken overgelegd die aannemelijk maken dat dit prognoserendement wel van haar afkomstig was.

Periode 2016 – 2024

- 3.6 In het voorjaar van 2016 is de overeenkomst tussen de consument en de depotbank gewijzigd. Sindsdien werd voor de consument belegd volgens het concept 'Basis Beheerd Beleggen'. Echter ook voor de periode vanaf 2016 geldt dat de consument geen specifieke feiten stelt of stukken overlegt die aantonen dat in die periode in strijd met de bepalingen geldend voor Basis Beheerd Beleggen is belegd.

Slotsom

- 3.7 Gezien het voorgaande is niet gebleken dat de depotbank in strijd met haar verplichtingen jegens de consument heeft gehandeld. De vordering zal daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen de uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement staat dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van de uitspraak. Meer informatie over beroep instellen vindt u op www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending kunt u verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam of datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de commissie niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage: relevante bepalingen in de voorwaarden en andere documentatie

Productvoorwaarden geldend bij het aangaan van de hypothecaire lening:

(...) De Beleggingsfonds Hypotheek bestaat uit een (...) met de [naam hypotheekbank] voor (...) ten minste vijftien jaren afgesloten hypothecaire geldlening en een bij (...) Amstgeld N.V. in bewaring gegeven belegging.

Het oogmerk van deze belegging is met de verkoopbrengst (...) de hypothecaire geldlening aan het eind van haar looptijd (...) geheel of gedeeltelijk af te lossen. Op de hypothecaire geldlening behoeven (...) in beginsel geen tussentijdse aflossingen plaats te vinden. (...)

Effectenrekening en depot Amstgeld N.V.

Gedurende de looptijd van de Beleggingsfonds Hypotheek houdt de cliënt een effectenrekening en een bij deze rekening behorend depot aan bij Amstgeld N.V. De cliënt zal ten aanzien van deze effectenrekening alleen binnen het kader van de Beleggingsfonds Hypotheek (...) handelen. (...) Voor effectenorders dient de cliënt gebruik te maken van (...) formulieren van Amstgeld N.V. (...).

(...)

Beleggingsmaatschappijen [en] beleggingsfondsen

De cliënt belegt door te zijner keuze effecten in (een) fondessoort(en) te kopen, die vermeld (...) staan op het bij de Beleggingsfonds behorende "fondsenoverzicht". (...) de cliënt [kan] echter niet effecten in fondsoorten kopen, die in het fondsenoverzicht onder risicoklasse IV gerubriceerd staan. (...) Het is de cliënt (...) wel toegestaan zijn effecten (...) te verkopen en de verkoopopbrengst (...) tijdelijk liquide op zijn effectenrekening aan te houden. (...)

Inleg

De (...) inleg dient de cliënt uit eigen middelen te financieren. (...) Nadat de inleg op de (...) rekening is bijgeschreven, kan de cliënt Amstgeld N.V. opdragen voor het gehele tegoed (...) of een gedeelte (...) de door hem gewenste effecten (...) te kopen. Deze opdracht wordt uitgevoerd nadat (...) het volledig ingevulde orderformulier door Amstgeld N.V. is ontvangen.

Minimale einddoel

Vóór sluiting van de Beleggingsfonds Hypotheek bepaalt de cliënt (...) de geldswaarde [die] hij ten minste op de einddatum van de hypothecaire geldlening met zijn effecten opgebouwd dient te hebben. Deze waarde vormt het minimale einddoel. [...] De eindwaarde van de beleggingen zal waarschijnlijk niet overeenkomen met het minimale einddoel. Afhankelijk (...) van de (...) inleg en het werkelijk behaalde rendement zal de cliënt per saldo meer of minder aan waarde opbouwen (...).

(...)

Uit de minimale eindwaarde vloeit het bedrag voort dat de cliënt bij aanvang (...) ten minste dient in te leggen. [...] Om de inleg bij aanvang (...) en de totale omvang van de effectenorder te bepalen, rekent [hypotheekbank] met een verondersteld rendement van zeven percent (...) per jaar.

(...)

De keuze voor een (reken-)rendement van zeven percent per jaar, samengesteld berekend, is gebaseerd op in het verleden behaalde rendementen. Voor alle effecten geldt dat de waarde (...) dagelijks kan fluctueren. In het verleden behaalde rendementen bieden immers geen garantie voor de toekomst.

(...)

Aansprakelijkheid

Bij de Beleggingsfonds Hypotheek is de cliënt de belegger. De voor- en nadelen die voortvloeien uit (...) de belegging komen ten bate [dan wel] ten laste van de cliënt (...). Noch [naam hypotheekbank] noch Amstgeld N.V. aanvaardt enige aansprakelijkheid betreffende de waardeontwikkeling van de belegging. De cliënt draagt zelf alle verantwoordelijkheid dienaangaande. (...)

Bij de overgang op Basis Beheerd Beleggen in 2016 is de overeenkomst tussen de consument en de depotbank aangepast. Dit is geregeld in het document 'Aanvulling Basis Beheerd Beleggen op de overeenkomst Beleggingsfonds Hypotheek op basis van Execution-Only'. Daarin staat:

(...) Overwegingen

- Wij zetten de huidige beleggingsdienstverlening Beleggingsfonds op basis van Execution-Only, om naar Basis Beheerd Beleggen (...). U gaat hiermee akkoord.

(...)

4. U kunt ons geen specifieke instructies geven

U kunt ons geen specifieke instructies (...) geven op het gebied van:

- (a) de markten waarop effectentransacties voor u worden uitgevoerd en afgewikkeld; en*
- (b) effecten of categorieën waarin mag worden belegd.*

(...)

Uw beleggingsprofiel: Offensief 2

Lifecycle methode: Ja (...)