Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-314 d.d. 4 november 2013
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Gebrekkige informatievoorziening door de bank over een wijziging van de productvoorwaarden van de Meegroeiverzekering. De Commissie is van oordeel dat de bank Consument onder de gegeven omstandigheden niet of onvoldoende heeft geïnformeerd over de wijziging van de productvoorwaarden. De vordering van Consument wordt toegewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 14 februari 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 11 oktober 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1. In 1999 kon Consument zijn huurhuis kopen en is zich daarom gaan oriënteren op een hypothecaire geldlening. Hij heeft in het kader hiervan de website van Aangeslotene

geraadpleegd. Op 31 augustus 1999 heeft Consument de webpagina van Aangeslotene met betrekking tot de Meegroeihypotheek bezocht en de desbetreffende pagina geprint. Op de betreffende website, getiteld "*Productinformatie*", staat voor zover relevant, het volgende vermeld:

"***De ABN AMRO Meegroeihypotheek***

[…]

De zekerheid van het Kapitaalmarktrente Fonds.

In tijden van een onzeker beursklimaat is het een veilig gevoel als u de gerealiseerde beleggingswinsten kunt veiligstellen. Speciaal voor beleggers in de Meegroeiverzekering heeft ABN AMRO hiervoor het Kapitaalmarktrente Fonds opgezet. Voor stortingen in dit fonds krijgt u een variabele rentevergoeding, gekoppeld aan de kapitaalmarktrente met een keiharde rendementsgarantie van 4%. U kunt dan een gunstiger beursklimaat afwachten."

Dezelfde tekst is ook opgenomen in een folder waarover Consument beschikt.

3.2. Naar aanleiding van de informatie op de website van Aangeslotene heeft Consument na bemiddeling van een tussenpersoon een Meegroeihypotheek met een daaraan gekoppelde Meegroeiverzekering bij Aangeslotene afgesloten. De aanvraag hiervoor is op 5 oktober 1999 via de tussenpersoon ingediend. Aangeslotene heeft op 13 oktober 1999 een offerte uitgebracht, welke offerte op 28 oktober 1999 door Consument en zijn echtgenote is ondertekend. De hypotheekakte is eind 1999 gepasseerd en de Meegroeipolis is op 1 januari 2000 ingegaan.

3.3. Op pagina 2 van de offerte staat de fondskeuze voor het beleggingsdeel van de verzekeringspremie van de Meegroeiverzekering vermeld:

AA Global Fund	*55,00%*
Global Property Fund	*10,00%*
Alrenta	*30,00%*
AA Kapitaalmarktrente fonds	*5,00%*

In de offerte staan de volgende documenten als bijlage vermeld:

- *Kopie offerte*
- *Algemene Bepalingen voor Hypotheekstelling*
- *Algemene Voorwaarden voor Woninghypotheken*
- *Aanvraagformulier(en) Meegroeiverzekering*
- *Algemeen Voorwaarden Flexibele Levensverzekering AVFL-97-03*
- *Aanvullende Voorwaarden Meegroeiverzekering MGV-9704*
- *Voorwaarden ABN AMRO Depot rekening*
- *Toelichting en berekening voorbeeldkapitalen*
- *Aanvullende Voorwaarden voor premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid PVA-9905*

3.4. Binnen de Meegroeiverzekering kunnen participaties in onder andere het Kapitaalmarktrente fonds worden aangekocht. Tot 1 oktober 1999 kende het Kapitaalmarktrente fonds een gegarandeerd rendement van 4%. Het Kapitaalmarkt rente

fonds geldt voor alle polissen met ingangsdatum voor 1 oktober 1999. Vanaf 1 oktober 1999 zijn er voor de Kapitaalmarktrente Rekening nieuwe voorwaarden van toepassing (hierna: KMRR Nieuw). De KMRR Nieuw kent geen gegarandeerd rendement van 4%.

3.5. In de "*Productinformatie Kapitaalmarktrente Rekening (KMRR)*" staat voor zover relevant het volgende vermeld:

KMRR Oud

Er bestaat een oude en een nieuwe KMRR. De KMRR Oud (toen nog KMRF Oud geheten) is sinds 1-10-1999 uit de actieve verkoop. Leven- of pensioenpolissen die vóór 1-10-1999 participaties KMRF hadden hebben recht op de KMRR Oud. Verzekeringsnemers met een polis gesloten voor deze datum behouden op basis van de polisvoorwaarden en het toenmalige beleggingsreglement het recht op de KMRR Oud voor op 1-10-1999 bestaande posities en/of na deze datum ontstane nieuwe posities. Het voordeel van de KMRR Oud is dat er een minimaal rendement van 4% gegarandeerd wordt.

KMRR Nieuw

Klanten die na 1-10-1999 participaties KMRR of KMRF hebben gekregen hebben recht op de KMRR Nieuw. De KMRR Nieuw kent geen minimaal gegarandeerd rendement van 4%.

3.6. In 2008 constateerde Consument dat de resultaten van de participaties van de gekozen fondsen achterbleven en heeft Consument besloten om alle participaties om te zetten naar het Kapitaalmarktrente fonds. Consument ging ervan uit dat hij te maken had met het Kapitaalmarktrente fonds en dat voor dit fonds een gegarandeerd (minimaal) rendement van 4% gold. Consument heeft vastgesteld dat het rentepercentage van het Kapitaalmarktrente fonds onder de 4% lag en heeft zich hierover bij Aangeslotene beklaagd. Aangeslotene heeft hierop medegedeeld dat Consument een KMRR Nieuw heeft waarvoor geen gegarandeerd rendement van 4% geldt.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld om aan Consument een minimaal rendement van 4% te vergoeden over de participaties in het Kapitaalmarktrente fonds die Consument vanaf de begindatum van de Meegroeiverzekering aanhoudt alsmede over nadien gekochte participaties in het Kapitaalmarktrente fonds.

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene Consument niet heeft geïnformeerd over de wijziging van de voorwaarden van het Kapitaalmarktrente fonds. Aangeslotene had haar (potentiële) klanten tijdig moeten informeren dat vanaf 1 oktober 1999 geen rendementsgarantie van 4% meer gold voor het Kapitaalmarktrente fonds. Juist de rendementsgarantie van 4% was een doorslaggevende reden voor Consument om voor de Meegroeihypotheek en de daarmee samenhangende Meegroeiverzekering te kiezen.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie dient te beoordelen in hoeverre Aangeslotene gehouden is om met terugwerkende kracht aan Consument een minimaal rendement van 4% te vergoeden over de participaties in het Kapitaalmarktrente fonds die Consument vanaf de begindatum van de Meegroeiverzekering aanhoudt alsmede over nadien gekochte participaties in het Kapitaalmarktrente fonds.

5.2. Vaststaat dat Consument op 31 augustus 1999 de website van Aangeslotene heeft geraadpleegd en dat op deze website vermeld staat dat het Kapitaalmarktrente fonds een '*keiharde rendementsgarantie van 4%*' kent. Dit is ook opgenomen in een folder waarover Consument beschikt. Ook staat vast dat Consument na 1 oktober 1999 een Meegroeiverzekering heeft afgesloten. Tevens staat vast dat het KMRR Nieuw geen minimaal gegarandeerd rendement van 4% kent.

5.3. De Commissie is van oordeel dat het op weg van Aangeslotene had gelegen om Consument duidelijk voor te lichten over de wijziging van de productvoorwaarden van de Kapitaalmarktrente fonds; zeker nu het vervallen van de rendementsgarantie van 4% een ingrijpende wijziging van het fonds/product betrof. Het is de Commissie niet gebleken dat Aangeslotene in de offerte uitdrukkelijk aandacht heeft besteed aan de wijziging van de productvoorwaarden van het Kapitaalmarktrente fonds. Ook is niet gebleken dat de *Productinformatie Kapitaalmarktrente Rekening (KMRR)*, waarin het verschil tussen de KMRR Oud en KMRR Nieuw wordt toegelicht, onderdeel uitmaakte van de offerte. De Commissie merkt hierbij op dat Aangeslotene tijdig op haar website had kunnen aankondigen dat de voorwaarden van het Kapitaalmarktrente fonds per 1 oktober 1999 zouden gaan wijzigen.

5.4. Aangeslotene heeft ten aanzien van de voorlichting over de wijzigingen van het Kapitaalmarktrente fonds ter zitting gesteld dat zij tussenpersonen zes tot acht weken voorafgaand aan het ingaan van deze wijziging daarvan op de hoogte heeft gesteld. De Commissie oordeelt dat, ook al heeft Aangeslotene de tussenpersoon tijdig op de hoogte gesteld van deze wijziging, hetgeen Aangeslotene op geen enkele wijze heeft aangetoond, het op weg van Aangeslotene had gelegen om potentiële klanten, waaronder ook Consument, te informeren over deze op handen zijnde wijziging.

5.5. Op basis van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene tekort is geschoten in haar informatieplicht jegens Consument. Dit betekent dat Aangeslotene gehouden is om (met terugwerkende kracht) aan Consument een minimaal rendement van 4% te vergoeden over de participaties in het Kapitaalmarktrente fonds die Consument vanaf de begindatum van de Meegroeiverzekering aanhoudt alsmede over nadien gekochte participaties in het Kapitaalmarktrente fonds.

5.6. Nu Consument in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consument verschuldigde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van het onderhavige geschil te vergoeden. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument (met terugwerkende kracht) een minimaal rendement van 4% dient te vergoeden over de participaties in het Kapitaalmarktrente fonds die Consument vanaf de begindatum van de Meegroeiverzekering aanhoudt alsmede over nadien gekochte participaties in het Kapitaalmarktrente fonds. Tevens dient Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-, te vergoeden.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.