Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0050
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 oktober 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. (h.o.d.n. Florius), gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Florius
Datum uitspraak	: 22 januari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij Florius, waaraan een beleggingsrekening is gekoppeld. Op enig moment heeft consument de woning verkocht en is de geldlening volledig afgelost, waarbij ook de beleggingsrekening is beëindigd. Het overgebleven bedrag van de beleggingsrekening dat na aflossing van de geldlening aan consument is uitbetaald, was lager dan consument had verwacht. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat het door consument gestelde bedrag daadwerkelijk zou worden uitgekeerd. Daarnaast is het inherent aan een beleggingsrekening dat de waarde kan schommelen en dat de waarde pas zeker is op het moment van beëindiging. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Florius;
- de reactie van consument op het verweerschrift.

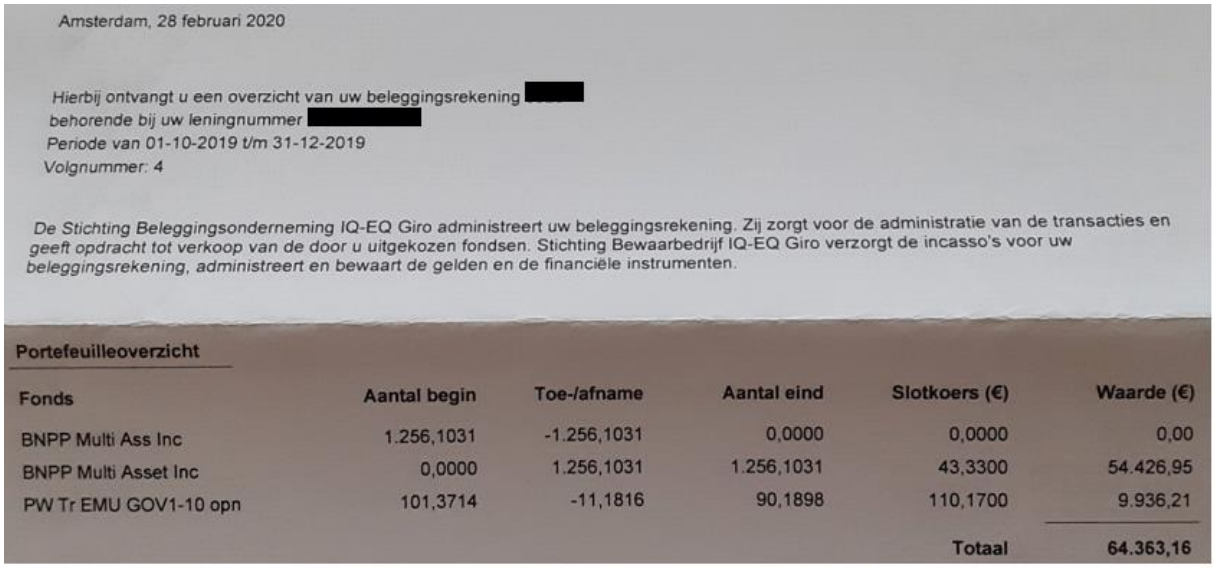
De commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Feiten

De commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en haar partner hebben in het verleden een hypothecaire geldlening afgesloten bij Florius. Aan de hypothecaire geldlening is beleggingsrekening gekoppeld. Deze rekening wordt door IQ-EQ beheerd en is verpand aan Florius.

2.2 In februari 2020 ontving consument een kwartaalafschrift per 31-12-2019 met betrekking tot de waarde van de beleggingsrekening:



Amsterdam, 28 februari 2020

Hierbij ontvangt u een overzicht van uw beleggingsrekening [redacted]
behorende bij uw leningnummer [redacted]
Periode van 01-10-2019 t/m 31-12-2019
Volgnummer: 4

De Stichting Beleggingsonderneming IQ-EQ Giro administreert uw beleggingsrekening. Zij zorgt voor de administratie van de transacties en geeft opdracht tot verkoop van de door u uitgekozen fondsen. Stichting Bewaarbedrijf IQ-EQ Giro verzorgt de incasso's voor uw beleggingsrekening, administreert en bewaart de gelden en de financiële instrumenten.

Portefeuilleoverzicht

Fonds	Aantal begin	Toe-/afname	Aantal eind	Slotkoers (€)	Waarde (€)
BNPP Multi Ass Inc	1.256,1031	-1.256,1031	0,0000	0,0000	0,00
BNPP Multi Asset Inc	0,0000	1.256,1031	1.256,1031	43,3300	54.426,95
PW Tr EMU GOV1-10 opn	101,3714	-11,1816	90,1898	110,1700	9.936,21
				Totaal	**64.363,16**

2.3 Op 8 april 2020 heeft consument telefonisch aan Florius kenbaar gemaakt dat de geldlening zal worden afgelost vanwege verkoop van de woning. Bij brief van 30 april 2020 heeft Florius aan consument medegedeeld dat zij bericht heeft gekregen dat de geldlening volledig zal worden afgelost in juni 2020 en dat zij daarom een aflosnota zal ontvangen.

2.4 Op 4 mei 2020 heeft consument telefonisch contact opgenomen met Florius. Bij brief van 8 mei 2020 heeft Florius consument geïnformeerd over het aflossen van de geldlening, in het bijzonder over het vooraf verrekenen van de waarde van de aan de geldlening gekoppelde beleggingsrekening. In de brief staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

> U heeft ons aangegeven dat u uw hypotheek gaat terugbetalen. Hiervoor wenst u de opgebouwde waarde van de aan uw hypotheek gekoppelde rekening vooraf te verrekenen. In deze brief leggen wij uit wat wij nodig hebben om uw verzoek te beoordelen.
>
> **Wanneer geven wij uw rekening vrij voor het eerder terugbetalen van uw hypotheek?**
> De rekening geven wij niet direct vrij om met de afkoopwaarde uw hypotheek terug te betalen. Eén van de kenmerken van uw hypotheek is namelijk dat de rekening hieraan verpand is. Dit hebben wij bij het afsluiten van de lening ook met u afgesproken. Heeft u de afkoopwaarde eerder nodig? Dan heeft u onze toestemming hiervoor nodig.
>
> […]

Hoe verder als wij uw aanvraag goedkeuren?
Keuren wij uw aanvraag voor het verrekenen van de opgebouwde waarde goed? Dan geven wij de notaris toestemming voor het transport van uw woning met een tekort op uw lening. Dit tekort is niet hoger dan de vooraf verrekende waarde. Vervolgens ontvangen wij zes tot acht weken later de afkoopwaarde van uw rekening. Dit bedrag gebruiken wij om het ontstane tekort op uw lening af te lossen. Blijft er dan nog geld over? Dan maken wij dit zo snel mogelijk naar uw bankrekening over.

Wat is voor u nog belangrijk?
De waarde van uw beleggingen schommelt. De werkelijke opbrengst van uw beleggingen vallen daarom misschien lager uit. Hier houden wij bij beleggingen rekening mee door vooraf uw lening met maximaal 75% van de opgegeven waarde te verlagen. Het is mogelijk dat hierdoor nog een deel van de lening overblijft. Is de werkelijke opbrengst hoger dan de door ons aangehouden 75% beleggingswaarde? Dan maken wij het verschil zo snel mogelijk naar uw bankrekening over. Wilt u koersrisico's zoveel mogelijk beperken? Neem dan contact op met uw verzekeraar.

2.5 Op 10 en 11 mei 2020 is er telefonisch contact geweest tussen consument en Florius.

2.6 Consument heeft ervoor gekozen dat Florius de waarde van de beleggingsrekening zou voorschieten op de aflosdatum. Florius heeft voorshands 75% van de waarde van de beleggingsrekening (zijnde € 45.321,-) verrekend met de restschuld. Florius ging er op dat moment van uit dat de waarde van de beleggingsrekening € 60.428,35 bedroeg.

2.7 Op 4 juni 2020 is de geldlening volledig afgelost, waarna de beleggingsrekening is beëindigd. Op 16 juni 2020 heeft Florius van IQ-EQ de afkoopwaarde van de beleggingsrekening ontvangen. Het door IQ-EQ uitgekeerde bedrag bedroeg € 52.945,82. Florius heeft het voorshands berekende bedrag van € 45.321,- verrekend met het bedrag van € 52.945,82. Het overschot van € 7.624,81 (€ 52.945,21 minus € 45.321,-) heeft Florius op 10 juli 2020 aan consument uitbetaald.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering consument

3.1 Consument vordert betaling van € 7.483,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Florius heeft verschillende keren telefonisch aan consument toegezegd dat na verkoop van de woning een bedrag van € 15.107,- aan consument zal worden uitbetaald.

Verweer Florius

3.3 Florius heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of Florius het door consument gevorderde bedrag dient te vergoeden.

4.2 Consument stelt zich – kortgezegd – op het standpunt dat zij mocht vertrouwen op de informatie die Floris telefonisch heeft verstrekt; Florius heeft verschillende keren telefonisch toegezegd dat consument een bedrag van € 15.107,- zal ontvangen.
Florius heeft hier tegenover gesteld dat er geen toezegging is gedaan dat een bedrag van € 15.107,- zou worden nabetaald. Daarnaast betreft het een beleggingsrekening, waarvan de waarde kan fluctueren, zoals ook uitgelegd in de brief van 8 mei 2020. Om het risico op een lagere opbrengst dan het tekort op de lening zoveel mogelijk te voorkomen wordt maximaal 75% van de opgegeven waarde voorgeschoten.

4.3 De commissie is allereerst van oordeel dat, gelet op de betwisting van Florius, de feitelijke stelling van consument niet is komen vast te staan. De enkele verklaring van consument op dit punt is vanuit juridisch oogpunt onvoldoende, Florius ontkent een dergelijke toezegging te hebben gedaan. Bovendien maakt een toezegging, stel dat deze wel gedaan zou zijn, nog niet dat er aanspraak is op een ander bedrag dan is uitbetaald.

4.4 Tot het moment dat de beleggingsrekening daadwerkelijk werd beëindigd en de beleggingen werden verkocht, kon de waarde schommelen. Dat is inherent aan een beleggingsrekening/ beleggingen en was consument ook bekend. Dat is ook de reden dat Florius slechts 75% van de waarde van de beleggingsrekening voorschiet. Dat in juni 2020 de waarde van de beleggingsrekening lager was dan op het in 2.2 genoemde kwartaaloverzicht, en dat is op zich ook niet in geschil, is begrijpelijk en wellicht teleurstellend. Maar een verwachting is nog niet hetzelfde als een aanspraak op. Er bestaat dus geen grondslag om Florius vanwege een – door haar betwiste – gewekte verwachting te dwingen om meer te betalen aan consument dan waar ze na afrekening nog daadwerkelijk recht op heeft.

4.5 De commissie heeft er begrip voor dat consument onaangenaam verrast was toen bleek dat het bedrag dat zij ontving van Florius lager was dan verwacht, maar dat maakt het – juridisch – oordeel van de commissie niet anders. Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht van consument ongegrond is en de vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.