Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1081
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. P.J. Neijt, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 mei 2018
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 22 december 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Zorgplicht bank. Wijziging risicoprofiel. De consument klaagt met name erover dat de bank zijn zorgplicht tegenover hem heeft geschonden door in 2010 zonder zijn nadrukkelijke instemming de nieuwe beleggingsmix door te laten voeren. De commissie stelt vast dat de consument, samen met zijn echtgenote, op 24 april 2010 het mutatieformulier heeft ondertekend met daarin de passage opgenomen dat er afbouw van het risico diende plaatst te vinden richting einde van de looptijd van de beleggingsverzekering. Als de consument achteraf bezien de wijziging van beleggingsmix van april 2010 geen gelukkige keuze vond, had hij in een veel eerder stadium tot actie moeten overgaan – door bijvoorbeeld deze switch ongedaan te maken – en niet te wachten totdat de einddatum van zijn verzekering was bereikt. Vordering is 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Op 8 januari 2021 heeft een hoorzitting plaatsgevonden onder voorzitterschap van prof. mr. drs. M.L. Hendrikse waarvoor de consument en zijn vertegenwoordiger alsmede de bank zijn uitgenodigd. Na een uitwisseling van standpunten, het beantwoorden van de vragen van de commissie en de constatering dat partijen ondanks nader overleg niet tot een vergelijk zijn gekomen, is afgesproken dat deze klacht zich meer leent voor een behandeling door een meervoudige commissie.
De commissie is toen uitgebreid met de commissieleden mr. P.J. Neijt en mr. P.G. Salvadori.

1.3 Deze meervoudige commissie heeft vervolgens geoordeeld dat het niet nodig is de zaak opnieuw mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom verder 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 Op 1 augustus 1997 heeft de consument samen met zijn echtgenote, via tussenkomst van de bank, in het kader van een hypothecaire geldlening bij Interpolis een beleggingsverzekering (OpMaat) gesloten met een looptijd van 20 jaar. Er was sprake van een spaarhypotheek, waarbij de spaarrente gelijk was aan de hypotheekrente van de gekoppelde geldlening.

2.2 Deze verzekering was tot het moment van aflossing van de hypothecaire geldlening (2006) verpand aan de bank. De consument kon daarna gebruik maken van de verhuisregeling.

2.3 In maart 2007 werd de verzekering opnieuw verpand, maar deze keer niet aan de bank. Omdat de spaarvariant niet voor verpanding aan een andere bank in aanmerking kon komen, diende de beleggingsverzekering te worden omgezet naar de flexibele variant. Er kon gekozen worden voor sparen, op een variabele renterekening, maar ook voor (gedeeltelijk) beleggen.

2.4 In mei 2007 heeft de bank contact opgenomen met de consument om de samenstelling van de beleggingsmix te wijzigen, rekening houdend met een door de consument gekozen defensief beleggingsprofiel.

2.5 Naar aanleiding van het gesprek tussen partijen is de samenstelling gewijzigd: van de reeds aanwezige waarde op de variabele renterekening is een bedrag van € 15.000,- overgeboekt naar het Rorento fonds en de nieuwe premies zouden voortaan worden belegd in het Robeco fonds. In november 2007 volgde nog een kleine aanpassing, zodat de beleggingsmix op dat moment beter aansloot bij het door de bank gehanteerde defensieve beleggings-profiel.

2.6 In april 2010 heeft de bank opnieuw contact opgenomen met de consument, maar nu in het kader van de Regeling OpMaat (compensatieregeling). Tijdens dit gesprek is, aan de hand van het BeleggingsInventarisatieFormulier ("BIF"), bekeken of de beleggingsverzekering nog wel passend was. Uitkomst van deze inventarisatie is dat de consument een zeer defensief doelrisicoprofiel heeft.

2.7 De beleggingsmix is dientengevolge gewijzigd door het toen opgebouwde tegoed voor 95% over te boeken naar de variabele renterekening, voor 5% naar het Rorento fonds en de nieuwe premies te storten op de variabele renterekening.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt erover dat de bank zijn zorgplicht tegenover hem heeft geschonden door in 2010 zonder zijn nadrukkelijke instemming de nieuwe beleggingsmix door te laten voeren. Bovendien is het wettelijk verplichte adviestraject niet gevolgd, is de vereiste kennis- en ervaringstoets achterwege gebleven, is geen beleggingsprofiel opgesteld en is niet voorgerekend wat de invloed van deze wijziging van de beleggingsmix zou kunnen zijn op het te verwachten eindkapitaal.

2.9 De consument vordert het verschil tussen het resultaat van de beleggingen bij voortzetting van de eerder in 2007 overeengekomen beleggingsmix en het feitelijke resultaat na expiratie van de beleggingsverzekering. De consument becijfert zijn schade op een bedrag van ruim € 20.000,-.

Het verweer

2.10 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

Wat is de hoofdvraag?

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de bank toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van zijn zorgplicht door onvoldoende zorgvuldigheid te betrachten in de begeleiding van de consument bij de in april 2010 doorgevoerde beleggingsmix.

3.2 De commissie stelt allereerst vast dat uit het BeleggingsInventarisatieFormulier kan worden opgemaakt dat vanaf april 2010 het risicoprofiel van de consument als zeer defensief diende te worden beschouwd. Ook stond op dit formulier vermeld dat de consument op dat moment heeft uitgesproken dat hij zekerheid wilde verkrijgen om in 2017 de hypothecaire geldlening aan de hand van de opbrengst van de OpMaat-verzekering af te lossen. Dit past ook in het kader van zijn gewijzigde risicoprofiel.

3.3 De commissie stelt verder vast dat de consument, samen met zijn echtgenote, op 24 april 2010 het mutatieformulier heeft ondertekend met daarin de passage opgenomen dat er afbouw van het risico diende plaatst te vinden richting einde van de looptijd van de beleggingsverzekering. Voorts is op dit formulier de nieuwe beleggingsmix vermeld die logischerwijs aansluit bij het zeer defensieve risicoprofiel van de consument: een nieuwe verdeling van het huidige beleggingstegoed, te weten voor 5% in het Rorento fonds en voor 95% in de variabele renterekening, en daarnaast de toekomstige premies voor 100% op de variabele renterekening te storten.

3.4 Het is de commissie niet gebleken dat de consument na april 2010 stappen heeft gezet om zijn verzekering en/of beleggingsmix te wijzigen. Ook is niet vast te komen te staan dat de bank onjuist zou hebben gehandeld.

3.5 Naar het oordeel van de commissie is de vordering van de consument gestoeld op de veronderstelling dat het mogelijk is om een beleggingswinst te claimen door alsnog achteraf de switch naar een zeer defensief risicoprofiel ter discussie te stellen. Als de consument achteraf bezien de wijziging van beleggingsmix van april 2010 geen gelukkige keuze vond, had hij in een veel eerder stadium tot actie moeten overgaan – door bijvoorbeeld deze switch ongedaan te maken – en niet te wachten totdat de einddatum van zijn verzekering was bereikt.

Conclusie

3.6 Alle omstandigheden in ogenschouw genomen is er naar het oordeel van de commissie geen sprake van schending van de zorgplicht en moet de vordering van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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.