**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-336**
**(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 6 juni 2017 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : ING Bank N.V., h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank |
| Datum uitspraak | : 14 mei 2019 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |

## Samenvatting

Klacht niet behandelbaar. De klacht is al eerder door de Geschillencommissie behandeld.

## 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 de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de reactie van Consument op de uitspraak van de Commissie van Beroep Kifid met nummer 2018-068;
- de reactie van de Bank op de uitspraak van de Commissie van Beroep Kifid met nummer 2018-068.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In januari 2007 heeft Consument met zijn partner op advies en bemiddeling van een tussenpersoon een zogeheten 'Vermogensbeheer Hypotheek' (hierna: 'de hypothecaire geldlening') gesloten voor een bedrag van € 435.000,- voor de aankoop van een woning met een koopsom van € 416.000,-.

2.2 Aan de hypothecaire geldlening was een effectenrekening, genaamd 'Expertfund', gekoppeld, waarvoor Consument met Nationale-Nederlanden Bank N.V. (voorheen: 'WestlandUtrecht Effectenbank N.V.', hierna: 'Nationale-Nederlanden') een vermogens-beheerrelatie is aangegaan. Consument heeft bij aanvang van de hypothecaire geldlening op de effectenrekening uit eigen middelen een bedrag van € 50.000,- gestort. Daarbij is overeengekomen dat maandelijks een bedrag van € 1.613,13 op de effectenrekening zou worden ingelegd.

2.3 De hypotheekofferte van 4 januari 2007 - vervolgblad 10 en 11 - luidt voor zover relevant, als volgt:

"***Persoonlijk beoogde waardeontwikkeling***
*In de aanvraag voor de Vermogens Beheer Hypotheek hebt u aangegeven wat de hoogte van uw eenmalige en/of periodieke storting in beleggingsfondsen is en wat uw persoonlijke verwachting is van het gemiddelde nettorendement van uw belegging (6,00 %). Deze gegevens zijn van toepassing gedurende de looptijd van uw hypotheek. Op basis hiervan treft u bijgaand een overzicht aan van uw persoonlijk beoogde waardeontwikkeling. Wij zullen u jaarlijks informeren over de werkelijke waarde van uw beleggingen in relatie tot uw persoonlijk beoogde waardeontwikkeling.*
(...)

Overzicht opnamelijn en persoonlijk beoogde waardeontwikkeling van de Vermogens Beheer Hypotheek

| Jaar | Opnamelijn € | Persoonlijk beoogde waardeontwikkeling € |
|---|---|---|
| 0 | 0,00 | 0,00 |
| 1 | 62.166,01 | 53.000,03 |
| 2 | 64.410,23 | 56.180,07 |
| 3 | 66.735,46 | 59.550,91 |
| 4 | 69.144,62 | 63.124,00 |
| 5 | 71.640,77 | 66.911,48 |
| 6 | 74.227,02 | 70.926,21 |
| 7 | 76.906,63 | 75.181,82 |
| 8 | 79.682,99 | 79.692,78 |
| 9 | 82.559,57 | 84.474,40 |
| 10 | 85.540,00 | 89.542,91 |
| 11 | 88.628,02 | 94.915,54 |
| 12 | 91.827,50 | 100.610,54 |
| 13 | 95.142,50 | 106.647,23 |
| 14 | 98.577,18 | 113.046,13 |
| 15 | 102.135,84 | 119.828,97 |
| 16 | 105.822,97 | 127.018,78 |
| 17 | 109.643,22 | 134.639,99 |
| 18 | 113.601,37 | 142.718,47 |
| 19 | 117.702,41 | 151.281,67 |
| 20 | 121.951,50 | 160.358,67 |
| 21 | 126.353,99 | 169.980,29 |
| 22 | 130.915,40 | 180.179,21 |
| 23 | 135.641,48 | 190.990,08 |
| 24 | 140.538,18 | 202.449,60 |
| 25 | 145.611,66 | 214.596,70 |
| 26 | 150.868,27 | 227.472,64 |
| 27 | 156.314,66 | 241.121,14 |
| 28 | 161.957,68 | 255.588,56 |
| 29 | 167.804,39 | 270.924,03 |
| 30 | 173.862,18 | 287.179,64 |

2.4 Op 31 mei 2016 heeft Nationale-Nederlanden Consument en zijn partner per brief geïnformeerd over de beëindiging van de beleggingsdienstverlening van de effectenrekening per16 juni 2016. In haar brief heeft Nationale-Nederlanden eveneens aangegeven dat de beleggingen van Consument tussen 20 juni en 24 juni 2016 verkocht worden, waarna de opbrengst op een voor Consument nieuw te openen rekening overgeboekt zal worden.

2.5 Op 28 juni 2016 heeft de Bank Consument een brief toegestuurd, die voor zover relevant als volgt luidt:

"*Wij zijn met u in gesprek naar aanleiding van uw bezwaar tegen de nieuwe beleggings-dienstverlening van Nationale Nederlanden. Wij hebben aangegeven, dat wij willen meewerken aan een alternatief voor uw beleggingshypotheek. In overleg met u hebben wij op onze kosten uw huis getaxeerd.*
(…)
*Ons voorstel voor een wijziging van uw hypotheek:*
- *U lost de waarde van uw beleggingen boetevrij af op uw hypotheek.*
- *De resterende hoofdsom wordt omgezet in een deel Annuïtair en een deel Konstant (aflossingsvrij).*
- *Het deel Annuïtair wordt € 94.035,00 (beleggingsdoel -/ - waarde beleggingen).*

- *Het deel Konstant wordt € 290.116,00 (uw huidige hypotheek -/ - deel annuïteit -/ - waarde beleggingen).*
- *de overige voorwaarden van uw hypotheek veranderen niet zoals de looptijd, de rente en rentevasteperiode.*

*Let op!*
- *De waarde van uw beleggingen fluctueert. Dit heeft gevolgen voor de genoemde opzet.*
- *Dit is geen advies, voor advies verwijzen wij u naar een adviseur.*
- *De kosten van dit advies, tot een maximum van € 1.500,00 incl BTW, vergoeden wij aan u.*
- *Wij rekenen geen kosten voor de omzetting- U blijft zelf verantwoordelijk voor de opbouw van vermogen, zodat u op einddatum uw hypotheek kunt aflossen.*

2.6 Bij e-mail van 29 juli 2016 heeft de gemachtigde van Consument bij de Bank een klacht ingediend. De gemachtigde van Consument gaf onder meer aan dat het herstelvoorstel van de Bank geen oplossing biedt voor de klacht omdat dit niet tot herstel van de schade leidt. De gemachtigde van Consument heeft de Bank verzocht om instandhouding van de oorspronkelijke hypothecaire geldlening tegen een marktconforme rente. Daarbij heeft hij eveneens een startsaldo verzocht op de beleggingsrekening van de beoogde € 84.474,- conform de hypotheekofferte van 4 januari 2007 te vermeerderen met de kosten van rechtshulp op basis van 'no cure no pay'.

2.7 Bij brief van 9 september 2016 heeft de Bank op de klacht gereageerd. De Bank meent dat de klacht is gericht tegen de verkeerde partij en dat de klacht onvoldoende duidelijk is dan wel onvoldoende gemotiveerd. De Bank acht geen grond aanwezig om schade te vergoeden. Voor wat betreft de voorzetting van de hypothecaire geldlening heeft de Bank in haar brief aangegeven dat Consument nog steeds geregistreerd staat als een klant met een beleggingshypotheek met een beleggingsrekening. Consument heeft echter geweigerd om in een eerdere fase mee te gaan naar het vermogensbeheerproduct van Nationale-Nederlanden. Na deze weigering heeft Nationale-Nederlanden de beleggingen verkocht en de opbrengst op een rekening geplaatst. De Bank heeft geprobeerd samen met Consument alternatieven te vinden, maar Consument is op geen van de voorstellen van de Bank ingegaan.

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering Consument*

3.1 Consument heeft desgevraagd zijn vordering verduidelijkt en heeft het volgende geantwoord op de vraag welke schade hij vergoed wil zien:
- eenmalige additionele oversluitkosten;
- niet geleverde zorg gedurende de eerste 10 jaar;

- niet genoten zorg gedurende de resterende 20 jaar;
- slecht rendement gedurende de eerste 9 maanden en 2 maanden (voor zover niet door te hoge/verborgen kosten);
- geen rendement sinds eenzijdige beëindiging van Expertfund.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
De klacht gaat over (o.a.) advisering en de zorgplichtschending en (tijdige) informatievoorziening van de Bank zelf over de werking van de voor Consument te risicovolle hypothecaire constructie (vermogensbeheerhypotheek), inclusief het daaraan notarieel verbonden vermogensbeheer door "onderaannemer" WestlandUtrecht Effectenbank (voorheen ook onderdeel van de Bank). De Bank had Consument expliciet moeten waarschuwen voor de te risicovolle hypothecaire constructie (met verplichte hoge eenmalige inleg) en ook moeten vertellen dat het persoonlijk gemiddeld netto rendement van 6% uit de offerte niet reëel was.

Verder klaagt Consument erover dat het risico van de geadviseerde hypotheekconstructie (inclusief vermogensbeheer op basis van verplichte eenmalige inleg) niet voldoende is toegelicht door en de risicobereid van Consument onvoldoende door de Bank/cliëntenremisier van de Bank is onderzocht. Het advies van de Bank/cliëntenremisier van de Bank had alternatieve hypotheekconstructies en een alternatief voor vermogensbeheer moeten bevatten, inclusief een cijfermatige onderbouwing.

*Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 4. Beoordeling

4.1 Voordat de vordering van Consument inhoudelijk kan worden beoordeeld, dient te worden nagegaan aan de hand van het op deze zaak toepasselijk Reglement of deze klacht in aanmerking komt voor behandeling door de Commissie. Reden daarvoor is dat de Commissie op grond van artikel 2.1 sub a Reglement geen klachten kan behandelen die zij al eerder heeft behandeld. De Commissie van Beroep Kifid (CvB) heeft zich in uitspraak 2018-068 uitgelaten over een klacht van de partner van Consument jegens de Bank. Ter beoordeling van de behandelbaarheid van de klacht van Consument, op basis van deze eerdere uitspraak in samenhang met de door Consument aangevoerde feiten en omstandigheden, overweegt de Commissie als volgt.

4.2 Op 29 december 2014 is deze klacht bij de Commissie ingediend. De Commissie heeft de klacht bij bindend advies van 3 mei 2016 (gepubliceerd onder nummer 2016-206) afgewezen.

Blijkens het advies betrof de klacht het volgende:

a) Er zijn ten onrechte meer kosten ingehouden dan Consument is overeengekomen. Uit het tarievenoverzicht van de Bank blijkt dat Consument een beheer fee (all-in-tarief) is overeengekomen van 2% per jaar, terwijl, onder meer uit de brief van 20 december 2013 van Nationale-Nederlanden blijkt dat de werkelijk ingehouden kosten hoger waren.
b) Het advies om € 50.000,- op een beleggingsrekening te storten was geen passend advies. Het was financieel voordeliger geweest als Consument dit bedrag had aangewend ter aflossing van zijn hypothecaire geldlening.
c) De Bank is (mede-)verantwoordelijk voor het advies dat is gegeven, omdat de tussenpersoon van Consument bij de Bank was aangesloten.
d) Consument heeft ten onrechte 1% afsluitprovisie en 0,595% aan instap fee over het te veel geleende bedrag van € 50.000,- betaald.
e) Consument heeft provisies betaald die hij niet is overeengekomen.
f) Door de te hoge en verborgen kosten heeft Consument een hypothecaire constructie afgesloten met meer risico en een lager rendement dan hem was voorgespiegeld.
g) Consument wenste een financiering met zo laag mogelijke maandelijkse lasten, terwijl hem een risicovolle financieringsconstructie is geadviseerd met hogere maandlasten.
h) De Bank heeft zich niet gehouden aan haar zorgplicht, waardoor zij gehouden is om de kosten voor het oversluiten naar een ander product te vergoeden.

4.3 Consument heeft vervolgens op 8 november 2016 een nieuwe klacht ingediend, die door de Commissie bij bindend advies niet behandelbaar is verklaard, omdat in die klacht sprake is van vergelijkbare feiten en grondslagen als in de onherroepelijk afgewezen klacht van de partner van Consument. De Commissie was daarom op grond van artikel 9.2 sub a van het in die tijd geldende Reglement (geldig tot 1 april 2017) van oordeel dat de klacht van Consument niet voor behandeling in aanmerking kwam.

4.4 Consument heeft tegen deze uitspraak hoger beroep aangetekend. De CvB heeft daarop in de uitspraak met nummer 2018-068 het volgende geoordeeld:

*r.o. 5.4: De Commissie van Beroep stelt vast dat de klacht wat betreft het gegeven advies, het vermogensbeheer en de schending van de zorgplicht inhoudelijk op hetzelfde neerkomt als de klacht die de echtgenoot van Belanghebbende op 29 december 2014 heeft ingediend (zie 3.6). Dat Belanghebbende meent dat er nu nieuwe argumenten zijn voor de klacht, maakt dit niet anders. De Commissie van Beroep bedoelt dan onder meer de stelling van Belanghebbende dat is gebleken dat haar tussenpersoon cliëntenremisier was, zonder de daarvoor vereiste vergunning.*

*Daargelaten of dit zo was, is dit een argument dat ook bij de behandeling van de eerdere klacht had kunnen worden ingebracht. Dat geldt eveneens voor de andere argumenten die Belanghebbende als nieuwe feiten presenteert.*

*r.o. 5.6: Uit het voorgaande volgt dat de Commissie van Beroep in beroep de klacht van Belanghebbende niet mag behandelen, voor zover die betrekking heeft op het gegeven advies, het vermogensbeheer en de schending van de zorgplicht.*

4.5 De Commissie heeft Consument verzocht uiteen te zetten in hoeverre de onderhavige klacht afwijkt van de klacht die de CvB heeft behandeld. Consument heeft daarop per e-mails van 16 en 18 februari 2019 geantwoord, welk antwoord (met enige tekstuele aanpassingen) is weergegeven in r.o. 3.2.

4.6 Hieruit is op te maken dat Consument, kort gezegd, wederom klaagt over de advisering c.q. zorgplichtschending van de Bank. De Commissie volgt daarom het oordeel van de CvB en zal, conform r.o. 5.6 van de uitspraak van de CvB met nummer 2018-068, de klacht niet behandelen, omdat de klacht reeds eerder is behandeld.

4.7 Concluderend oordeelt de Commissie dat de klacht van Consument niet-behandelbaar is.

## 5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. 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.*

*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: 40 van het Reglement.*