

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-366 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op : 8 november 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V. h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen “de Bank”
Datum uitspraak : 13 juni 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft samen met haar partner in 2007 op advies en bemiddeling van een tussenpersoon een zogeheten 'Vermogensbeheer Hypotheek' gesloten met daaraan gekoppeld een effectenrekening met de naam 'Expertfund' bij de Bank. Nationale-Nederlanden beheerde daarbij de beleggingen van Consument in de Expertfund. Consument klaagt dat het beoogde beleggingsbedrag van € 84.474,40 niet behaald is, in tegenstelling tot hetgeen in de offerte bij het sluiten van de hypothecaire geldlening was opgenomen. Consument stelt dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden, dat de Bank zich schuldig heeft gemaakt aan slecht vermogensbeheer en dat de Bank medeverantwoordelijk is voor het advies dat ten tijde van het afsluiten van de hypothecaire geldlening en effectenrekening is gegeven. De Commissie heeft opgemerkt dat de Bank een eerder gewezen uitspraak van Kifid in de klacht van de partner van Consument (GC KIFID 2016-206) heeft aangehaald. Deze uitspraak bevat gelijke feiten en grondslagen, waardoor de klacht van Consument niet voor behandeling in aanmerking kan komen op grond van artikel 9.2 sub a van het reglement. De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door de gemachtigde van Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de e-mail van Consument van 13 februari 2017;
- de e-mail van de partner van Consument van 20 april 2018.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan 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 haar 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 is een effectenrekening, genaamd 'Expertfund', gekoppeld met rekeningnummer [rekeningnummer], waarvoor Consument met Nationale-Nederlanden Bank N.V. (voorheen: 'WestlandUtrecht Effectenbank N.V.', hierna: 'Nationale-Nederlanden') een vermogensbeheerrelatie is aangegaan. Consument heeft bij aanvang van de hypothecaire geldlening op de effectenrekening een totaalbedrag van € 50.000,- uit eigen middelen 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 haar partner per brief geïnformeerd over de beëindiging van de beleggingsdienstverlening van de effectenrekening per 16 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 nieuw te openen rekening voor Consument 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 beleggingsdienstverlening 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 Annuitair en een deel Konstant (aflossingsvrij)*
- Het deel Annuitair 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 rentevaste periode.

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 Op 29 juli 2016 heeft de gemachtigde van Consument per e-mail een klacht aan de directie van de Bank gestuurd. In het e-mailbericht heeft de gemachtigde van Consument onder meer aangegeven dat het herstelvoorstel van de Bank geen oplossing biedt voor de klacht van Consument omdat dit niet tot herstel van de schade van Consument leidt. De gemachtigde van Consument heeft de Bank verzocht om instandhouding van de oorspronkelijke hypothecaire geldlening tegen een marktconforme rente. Daarbij heeft de gemachtigde van Consument 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 Op 9 september 2016 heeft de Bank per brief gereageerd op de door de gemachtigde van Consument ingediende klachten, waarin de Bank onder meer heeft aangegeven dat de klachten gericht zijn tegen de verkeerde partij en dat de klachten onvoldoende duidelijk zijn dan wel onvoldoende gemotiveerd zijn. Hierdoor stelt de Bank in haar brief dat er geen grond bestaat om schade te vergoeden aan Consument. 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 alternatieven te vinden met Consument, maar Consument is op geen van de voorstellen van de Bank ingegaan.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 50.000,- en de wettelijke rente daarover vanaf 1 mei 2007.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- De Bank heeft haar zorgplicht ten aanzien van Consument geschonden, waardoor zij gehouden is de hypothecaire geldlening tegen een marktconforme rente en de daaraan verpande effectenrekening met daarop een startsaldo van € 84.474,40 voort te zetten.
- In de hypotheekofferte van 4 januari 2007 staat weergegeven dat het beoogde waardeontwikkeling € 84.474,40 bedraagt. Op een derde van de looptijd blijkt dat het originele aflossingsdoel niet haalbaar te zijn. Nu dit beoogde doel niet is bereikt, is sprake van slecht vermogensbeheer door de Bank.
- Er is een risicovolle constructie geadviseerd met een verplichte hoge eenmalige inleg. Gelet op het risicoprofiel en het gebrek aan ervaring die Consument en haar partner beschikten over beleggen, was het gegeven advies derhalve niet passend. De Bank is medeverantwoordelijk geweest voor dit advies en om die reden ook mede aansprakelijk.

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 wordt beoordeeld, dient te worden nagegaan aan de hand van het op deze zaak toepasselijk reglement (het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (geldig tot 1 april 2017), hierna: 'het Reglement') of deze procedure in aanmerking komt voor behandeling door de Commissie. Reden daarvoor is dat de Commissie op grond van artikel 9.2 sub a van het Reglement geen klachten kan behandelen die al eerder zijn behandeld door de Geschillencommissie. De Bank heeft in haar verweer een eerder gewezen uitspraak aangehaald van de partner van Consument tegen de Bank. Ter beoordeling van de behandelbaarheid van de klacht van Consument, op basis van deze eerdere uitspraak in samenhang met de aangevoerde feiten en omstandigheden door Consument, overweegt de Commissie als volgt.

4.2 De Commissie stelt allereerst vast dat Consument en haar partner tezamen in 2007 de hypothecaire geldlening en de daaraan verpande effectenrekening met rekeningnummer [rekeningnummer] in kwestie zijn aangegaan. Naar aanleiding van de beslissing van Nationale-Nederlanden bij brief van 31 mei 2016 om de beleggingsdienstverlening te wijzigen is een klachtprocedure gestart. Op 28 juni 2017 heeft de Bank aangegeven te willen meewerken aan een alternatief voor de beleggingshypotheek. Consument en haar partner zijn niet ingegaan op de door de Bank geboden oplossingen en hebben de instandhouding gevorderd van de hypothecaire geldlening en de daaraan gekoppelde effectenrekening met een startsaldo van € 84.474,40.

4.3 In het onderhavige geval ziet de kern van de klacht van Consument op schending van de zorgplicht door de Bank, onjuist advies waar de Bank medeverantwoordelijk voor gehouden kan worden en slecht vermogensbeheer door de Bank. Hiertoe overweegt de Commissie dat de partner van Consument op 29 december 2014 een klacht heeft gediend tegen dezelfde bank over vergelijkbare feiten. De klacht van de partner van Consument betrof dezelfde hypothecaire geldlening en dezelfde effectenrekening en heeft geleid tot een uitspraak die te vinden is onder kenmerk GC 2016-206. Uit de grondslagen onder overweging 3.2 volgt dat de partner van Consument heeft gesteld dat geen sprake was van passend advies (sub b), dat de Bank (mede-)verantwoordelijk was voor het gegeven advies (sub c), dat een hypotheekconstructie was afgesloten met meer risico en een lager rendement dan voorgespiegeld (sub f), dat sprake was van een risicovolle financieringsconstructie (sub g) en dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden (sub h).

4.4 De Commissie overweegt dat uit overweging 4.3 volgt zodoende dat sprake is van vergelijkbare feiten en grondslagen tussen de klacht van Consument tegen de Bank en de klacht van haar partner uit 2014 tegen de Bank. De Commissie is daarom op grond van artikel 9.2 sub a van het Reglement van oordeel dat de klacht van Consument niet voor behandeling in aanmerking kan komen. Dat de Nationale-Nederlanden de betwiste effectenrekening per 16 juni 2016 heeft beëindigd en de Bank weigert mee te werken aan het in stand houden van de hypothecaire geldlening en de daaraan gekoppelde effectenrekening met daarop de beoogde waarde doet daar niet aan af.

4.5 Concluderend oordeelt de Commissie op grond van hetgeen hiervoor is overwogen dat de klacht van Consument niet-behandelbaar is.

5 Beslissing

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

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.