

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr 2019-471 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 29 oktober 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 2 juli 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft klachten geuit over zijn aan zijn hypotheek verbonden beleggingen. Daarbij zijn vragen gesteld over de overgang van zijn beleggersrekening, de kwartaaloverzichten en de behaalde rendementen in 2016. De twee eerste klachtonderdelen zijn ter zitting ingetrokken. Voor wat de beperkte rendementen in 2016 heeft Consument gesteld dat er sprake is van slecht vermogensbeheer omdat die rendementen zijn achtergebleven bij een door hem gekozen referentie-index. De Commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de Bank haar verplichtingen als een zorgvuldig vermogensbeheerder geschonden heeft.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweer;
- de laatste reactie van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 juni 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2008 een Vermogens Beheer Hypotheek afgesloten, bestaande uit een geldlening en een daaraan gekoppelde beleggingsrekening.

Bij aanvang van de hypotheek was de daaraan verbonden beleggingsrekening ondergebracht bij WestlandUtrecht Effectenbank. Op enig moment heeft De Bank via rechtsopvolging de rechten en verplichtingen van laatstgenoemde organisatie overgenomen.

- 2.2 De Bank heeft Consument geïnformeerd in januari 2016 over een wijziging van de voorwaarden van de beleggingsrekening van Consument per april 2016. De Bank heeft na de wijziging een vast percentage van 1% over de waarde van de beleggingen als beheerkosten in rekening gebracht.
- 2.3 In mei 2016 heeft Consument de opdracht gegeven tot wijziging van de beleggingsstrategie naar een offensievere vorm.
- 2.4 In 2018 heeft Consument aan WestlandUtrecht Effectenbank en de Bank gevraagd hoe hij de opnamelijst van zijn beleggersrekening kan berekenen. Naar aanleiding van die contacten is Consument zich ook andere vragen gaan stellen en heeft hij uiteindelijk een klacht bij Kifid ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert € 4.500,- aan schadevergoeding.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Uit zijn onderzoek is Consument gebleken dat ten eerste onduidelijkheid bestaat over de vraag wanneer de rechtsovergang van de beleggersrekening van WestlandUtrecht naar de Bank heeft plaatsgevonden. Ten tweede is hem onduidelijk waarop de bevoegdheden zijn gebaseerd zijn beleggersrekening over te dragen en beheerkosten in rekening te brengen. Ten derde heeft Consument vragen gesteld over kwartaaloverzichten. Ten vierde heeft Consument gesteld dat onvoldoende uitleg is gegeven door de Bank over de ontwikkeling van het belegd vermogen. Met name geeft de Bank een ongeloofwaardige en ontoereikende verklaring voor het feit dat het belegd vermogen verre van in lijn is met het rendement op financiële waarden in 2016. Volgens de eigen berekening van Consument heeft hij zodoende een rendement van € 3.500,- misgelopen. Dit misgelopen rendement doet zich ook voelen in de jaren na 2016, waarover immers rendementen zijn behaald over een, als gevolg van het in 2016 misgelopen rendement, lager bedrag dan mogelijk was geweest.

Consument heeft daarbij aangegeven te vermoeden dat de reden voor het lagere rendement gelegen is in de overgang van zijn rekening naar de Bank. Hij heeft gesteld dat die overgang heeft plaatsgevonden op 16 april 2016 en gesteld dat daarbij zaken zijn misgelopen, waardoor zijn vermogen niet in lijn is meegroeid met het rendement van financiële waarden in 2016.

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 Ter zitting heeft Consument de klacht ten aanzien van de rechtsovergang van WestlandUtrecht Effectenbank en de informatieverstrekking daarover ingetrokken. Hij heeft bevestigd dat hij in of omstreeks 2013 brieven heeft ontvangen over deze rechtsovergang. Ook de klacht over de grondslag voor de bevoegdheid de rekening over te dragen en beheerkosten in rekening te brengen, is door Consument ter zitting ingetrokken.
- 4.2 De Bank heeft ter zitting toegegeven dat de kwartaalrapportages aan duidelijkheid te wensen overlaten. Het op die rapportages als rendement genoemde bedrag is niet gelijk aan het verschil tussen de begin- en eindwaarde van de desbetreffende periode. De Bank heeft daarbij toegezegd intern navraag te zullen doen naar de wijze waarop het rendement berekend wordt. Consument heeft met dat antwoord genoegen genomen, nu de verschillen verwaarloosbaar klein zijn. Daarmee hoeft ook dat klachtonderdeel door de Commissie niet nader behandeld te worden.
- 4.3 Met name heeft Consument zijn beklag gedaan over de in 2016 door hem behaalde rendementen. Hij heeft in dat verband ter zitting aangegeven te vermoeden dat het beheer van de beleggingsrekening praktisch gezien pas door de Bank is uitgevoerd vanaf 2016. Vanaf dat moment zijn de rendementen tegengevallen. Terwijl dat volgens Consument daarvoor of daarna niet het geval geweest is. De Bank heeft gesteld dat de geringe waardevermeerdering over 2016 verklaard moet worden uit de dip op de aandelenmarkten, die zich vooral heeft voorgedaan in februari 2016.
- 4.4 De Commissie stelt voorop dat het een feit van algemene bekendheid is dat beleggen risico's met zich meebrengt en dat het resultaat onzeker is. Dat kan anders zijn wanneer de Bank aan Consument mededelingen heeft gedaan over de te behalen rendementen. Dat dergelijke mededelingen zijn gedaan is in dit geval gesteld noch gebleken.

Evenmin is gebleken dat Consument erop mocht vertrouwen dat de rendementen op zijn beleggingen die van een bepaalde index zouden volgen. Dat de beleggingen niet hebben gerendeerd zoals Consument verwachtte, levert zodoende nog geen tekortschieten van de Bank op (zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-266, overweging 4.3). Dat de Bank op andere wijze is tekortgeschoten, bijvoorbeeld doordat niet belegd werd conform de verleende opdracht, is niet gebleken.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.