

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-093
(mr. J. Wortel, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner, W.J.J. Ong RA, leden en
mr. A.C. de Bie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 mei 2018
Ingediend door : Consumenten
Tegen : Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen: 'de Bank'
Datum uitspraak : 27 januari 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Klacht ongegrond. Het is niet aannemelijk geworden dat de Bank in strijd heeft gehandeld met de vermogensbeheerovereenkomst of dat zij onrechtmatig heeft gehandeld door de vermogensbeheerovereenkomst te beëindigen.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consumenten;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank;
- de pleitnota die Consumenten ter zitting heeft overgelegd.

De Commissie stelt vast dat Consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 december 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 20 december 2006 hebben Consumenten door tussenkomst van een tussenpersoon, bij ING Bank N.V. een aanvraag ingediend voor een zogeheten 'Vermogens Beheer Hypotheek' (hierna: 'de hypothecaire geldlening') voor een bedrag van € 435.000,- ten behoeve van de financiering van de aankoop van een woning met een koopsom van € 416.000,-. De ING Bank N.V. heeft op 4 januari 2007 een offerte uitgebracht.

- 2.2 Consumenten hebben de offerte ondertekend op 18 januari 2007.
- 2.3 Consumenten hebben een zogenoemd Aanmeldingsformulier Expertfund en een Antwoordformulier beleggingsprofiel ingevuld en op 15 april 2007 ondertekend. De formulieren bevatten onder meer een vragenlijst op basis waarvan een risicoprofiel (neutraal) en een beleggingsprofiel (profiel 4, dat wil zeggen 30% obligaties en 70% aandelen) is bepaald. Het Antwoordformulier Beleggingsprofiel onderscheidde in totaal 5 beleggingsprofielen.
- 2.4 Belanghebbende en haar echtgenoot hebben vervolgens een overeenkomst tot vermogensbeheer gesloten met WestlandUtrecht Effectenbank N.V. en bij die bank een effectenrekening geopend, genaamd Expertfund. Op die rekening hebben zij in totaal € 50.000,- uit eigen middelen gestort. Daarbij is overeengekomen dat maandelijks een bedrag van € 1.613,13 aan rente zou worden betaald. WestlandUtrecht Effectenbank N.V. is op enig moment opgevolgd door de Bank. In de bijlage bij de vermogensbeheerovereenkomst is aangegeven in welke fondsen bij het begin van Expertfund werd belegd. Hierbij is ook een minimum en een maximum aangegeven van de waarden waarin werd belegd. Dit was voor aandelen tussen 60% en 80 % en voor obligaties tussen 20% en 40%.
- 2.5 De productvoorwaarden van Expertfund zijn van toepassing. In artikel 9 van deze voorwaarden staat:

‘Wijzigingen en aanvullingen van de voorwaarden

- 1. De Bank en de Giro zijn bevoegd deze voorwaarden te wijzigen dan wel aan te vullen.*
- 2. Wijzigingen kunnen met onmiddellijke ingang van kracht worden verklaard. Een wijziging die echter ten nadele strekt van de cliënt zal niet eerder ingaan dan 3 maanden nadat van deze wijziging is kennisgegeven door publicatie in tenminste twee landelijk verspreide dagbladen, hetzij door schriftelijke mededeling aan de cliënt.*
- 3. Binnen de in lid 2 vermelde termijn aan de cliënt de effectenrekening opheffen. Bij het uitstappen worden geen verkoopkosten in rekening gebracht.’*

- 2.6 In 2015 en 2016 heeft de Bank haar aanbod van financiële diensten en de administratie van beleggingsdiensten gewijzigd. De Bank heeft het vermogensbeheer voor Consumenten willen omzetten naar het product ‘Beheerd Beleggen’. In juni 2015, januari 2016, februari 2016 en maart 2016 zijn Consumenten hiervan op de hoogte gesteld. Consumenten hebben met de omzetting niet ingestemd. Dit is door de Bank aan hen bevestigd bij brief van 31 mei 2016. In deze brief is medegedeeld dat de beleggingsdienstverlening voor de Expertfund rekening werd beëindigd per 16 juni 2016.

In de brief heeft de Bank tevens meegedeeld dat de beleggingen van Consumenten tussen 20 juni 2016 en 24 juni 2016 zouden worden verkocht, waarna de opbrengst op een nieuw te openen rekening voor Consumenten zou worden geboekt.

- 2.7 Consumenten en de Bank hebben gesproken over mogelijke alternatieven voor Expertfund. De beëindigingsdatum van de beleggingsdienstverlening is in verband met deze gesprekken uitgesteld tot 8 juli 2016.
- 2.8 De beleggingsrekening voor het Expertfund is beëindigd per 8 juli 2016. De beleggingen zijn verkocht en de opbrengst van deze beleggingen is als liquide saldo op een beleggingsrekening geplaatst. Dit saldo is daarna gebruikt voor aflossingen op de hypothecaire geldlening. De beleggingsrekening is vervolgens beëindigd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering, grondslag en de argumenten daarvoor van Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen vergoeding van de schade die zij stellen te hebben geleden door tekortkomingen die zij de Bank verwijten en waarvoor zij de Bank verantwoordelijk houden. De schade hebben Consumenten begroot op € 24.549,00 of € 24.839,00, afhankelijk van de wijze van begroting, steeds te vermeerderen met wettelijke rente. Consumenten voeren, kort samengevat, hiervoor de volgende argumenten aan:
 - er was sprake van een niet passend (te offensief) vermogensbeheer; en
 - de Bank heeft het Expertfund niet mogen beëindigen.

Verweer van de Bank

- 3.2 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Zoals tijdens de mondelinge behandeling van de klacht reeds aangekondigd, komt de Commissie niet meer terug op (onderdelen van) de vordering waarover in eerdere uitspraken reeds is beslist, vergelijk wat de tot de Bank gerichte klachten betreft met name uitspraak 2016-207 van 3 mei 2016.
- 4.2 Consumenten hebben voorafgaand aan de vermogensbeheerovereenkomst Expertfund door het invullen en ondertekenen van het Antwoordformulier beleggingsprofiel gekozen voor een neutraal beleggingsprofiel (Profiel 4) dat overeenkomt met 30% obligaties en 70% aandelen.

Tijdens de mondelinge behandeling hebben Consumenten bevestigd dat zij niet de verwachting van een bepaald rendement hadden. De Commissie leidt daaruit af dat zij de kans op koersfluctuaties hebben aanvaard.

- 4.3 Het is niet aannemelijk geworden dat de voor rekening van Consumenten uitgevoerde beleggingen tijdens het vermogensbeheer onder de naam Expertfund zijn afgeweken van de overeenkomen verdeling tussen obligaties en aandelen.
- 4.4 De Bank heeft gesteld dat de in 2016 doorgevoerde wijzigingen in haar dienstverlening erop neerkwamen dat haar cliënten beter online inzicht hebben gekregen in hun beleggingsportefeuille, meer mogelijkheden kregen zaken zelf te regelen, zoals het online bijhouden/wijzigen van de vragenlijst in verband met het beleggingsprofiel, terwijl de beheervergoeding over het algemeen lager werd. Ook heeft de Bank gesteld dat bij de omzetting naar Beheerd Beleggen is nagegaan welk beleggingsprofiel het meest passend zou zijn gelet op het doel van de beleggingen en de op dat moment resterende beleggingshorizon. Dat kwam voor Consumenten uit op het profiel dat bij Beheerd Beleggen is aangeduid als Offensief 3, overeenkomend met 25% beleggen in obligaties en 75% in aandelen.
- 4.5 Consumenten hebben deze stellingen van de Bank niet gemotiveerd weersproken. De Commissie merkt op dat in een bijlage bij de eerder gesloten vermogensbeheer-overeenkomst Expertfund is vermeld dat de beleggingen in obligaties tussen 20% en 40% van de portefeuille konden uitmaken, en de beleggingen in aandelen tussen 60% en 80%. Naar het oordeel van de Commissie stelt de Bank zich terecht op het standpunt dat het in 2016 aan Consumenten gedane voorstel voor Beheerd Beleggen overeenkomstig het bijbehorende profiel Offensief 3 niet zou hebben geleid tot grotere risico's dan Consumenten tot dan toe hadden gelopen met het vermogensbeheer onder de naam Expertfund.
- 4.6 Om deze reden kan niet worden gezegd dat de Bank jegens Consumenten onrechtmatig heeft gehandeld door na hun weigering over te stappen op Beheerd Beleggen, het vermogensbeheer te beëindigen.
- 4.7 Het voorgaande voert tot de slotsom dat de vordering van Consumenten moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.