

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-229  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 november 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 13 maart 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Consument houdt bij de Bank een beleggingsrekening aan die is gekoppeld aan zijn hypotheek. Consument voert aan dat het doel van de beleggingshypotheek, namelijk het door middel van beleggingen opbouwen van een bedrag waarmee de hypotheek op de afloopdatum kan worden afgelost, wordt belemmerd door verschillende beleidskeuzes van de Bank. Vanwege deze belemmeringen handelt de Bank volgens Consument in strijd met haar zorgplicht en maakt zij zich daarnaast schuldig aan discriminatie doordat klanten met een niet-gekoppelde beleggingsrekening niet met dergelijke belemmeringen te maken krijgen. De Commissie is van oordeel dat de Bank in beginsel een ruime mate van beleidsvrijheid toekomt bij het inrichten van haar dienstverlening. Die vrijheid vindt haar grens daar waar het gebruik daarvan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht. Dat Consument meent dat ander beleid ook en misschien zelfs beter te verdedigen is, is onvoldoende om tot het oordeel te komen dat het beleid onaanvaardbaar is. Van discriminatie is naar het oordeel van de Commissie geen sprake nu gelijke gevallen gelijk behandeld worden. Alle personen met een beleggingshypotheek worden immers gelijk behandeld. De beleggingshypotheek is in zijn aard een ander product dan een gewone beleggingsrekening zodat het verschil in dienstverlening gerechtvaardigd is.

**I. 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 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 Consument houdt bij de Bank een beleggingsrekening aan die is gekoppeld aan zijn hypotheek. De beleggingsrekening dient tot zekerheid van de hypotheekschuld en is aan de Bank verpand. Daarnaast houdt Consument een tweede beleggingsrekening aan bij de Bank, die niet aan zijn hypotheek gekoppeld is.
- 2.2 De Bank hanteert, voor zover hier relevant, de volgende regels ten aanzien van de gekoppelde beleggingsrekening. (i) Consument kan enkel beleggen in door de Bank geselecteerde fondsen, of, in door Consument zelf gekozen fondsen die door de Bank zijn gecontroleerd. (ii) De kosten voor het aanhouden van de beleggingen worden periodiek verrekend door verkoop van een klein deel van de beleggingen door de Bank. (iii) Uitgekeerde dividenden worden niet automatisch herbelegd. (iv) Het doen van nieuwe beleggingen kan alleen door middel van een schriftelijke opdracht, vanwege de hierboven genoemde controle van fondsen. (v) Het gelddeel van de beleggingsrekening kan alleen periodiek vergroot worden, maar niet via tussentijdse stortingen naar eigen inzicht.
- 2.3 Consument heeft op 30 januari 2013 geklaagd dat hij geen effecten van de beleggingsrekening die niet aan zijn hypotheek is gekoppeld kan overschrijven naar de beleggingsrekening die wel is gekoppeld aan zijn hypotheek.
- 2.4 Op 9 december 2015 heeft Consument een schriftelijke order voor de aankoop van aandelen geplaatst op zijn gekoppelde beleggingsrekening. Consument heeft de Bank daarbij verzocht het mogelijk te maken telefonisch orders te plaatsen voor de aankoop van aandelen met het gelddeel van zijn beleggingsrekening.
- 2.5 Consument heeft op 3 mei 2018 een schriftelijk order geplaatst voor de aankoop van aandelen. Consument heeft in de brief te kennen gegeven dat hij op ieder gewenst moment aandelen zou moeten kunnen kopen in de zes reeds bekende fondsen in zijn portefeuille.
- 2.6 Bij brief van 8 mei 2019 heeft Consument zijn onvrede geuit over de beleidskeuzes van de Bank.

## **3. Vordering, klacht en verweer**

*Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert €1.000,- financiële schadevergoeding van de Bank.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Het doel van de beleggingshypotheek is door middel van beleggingen een bedrag op te bouwen waarmee de hypotheek op de einddatum kan worden afgelost. Door verschillende beleidskeuzes van de Bank wordt dat doel ten onrechte belemmerd. Dit betreft het volgende beleid:

- 1) Ten onrechte wordt een klein deel van de beleggingen verkocht op het moment dat de kosten voor het aanhouden van de beleggingen moeten worden voldaan. Dit zou op andere wijze moeten plaatsvinden;
- 2) Ten onrechte wordt uitgekeerd cashdividend niet automatisch herbelegd;
- 3) Ten onrechte is het onmogelijk orders telefonisch door te geven;
- 4) Ten onrechte is het voor Consument onmogelijk zelf stortingen te doen om zo het liquide deel van zijn portefeuille te vergroten.

3.3 Vanwege deze belemmeringen handelt de Bank volgens Consument in strijd met haar zorgplicht. Daarnaast maakt de Bank zich schuldig aan discriminatie door klanten met een gewone beleggingsrekening wel de in 3.2 genoemde mogelijkheden te geven.

### *Verweer van de Bank*

3.4 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan. Bovendien heeft de Bank aangegeven dat de vordering van Consument voor zover gebaseerd op het derde onderdeel van de hiervoor vermelde grondslag niet-behandelbaar is omdat de termijnen bedoeld in artikel 5.1 en 5.2 van het Reglement zijn verstreken.

## **4. Beoordeling**

### *Behandelbaarheid van de klacht*

4.1 Alvorens inhoudelijk op de zaak wordt ingegaan zal de Commissie het niet-behandelbaarheidsverweer van de Bank beoordelen. De van belang zijnde bepalingen zijn te vinden in artikel 5 van het Reglement. Daarin is, voor zover hier relevant, het volgende bepaald:

*“Artikel 5. Termijn van indiening*

*5.1 De Klacht moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan de Financiële dienstverlener heeft voorgelegd. Deze termijn kan niet worden verkort door de termijnen die zijn genoemd in 5.2 tot en met 5.4.*

*5.2 De Klacht moet worden ingediend binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin de Financiële dienstverlener definitief zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt, mits in die brief wordt verwezen naar Kifid en wordt gewezen op de driemaandentermijn.”*

- 4.2 De Bank heeft gesteld dat Consument in januari 2013, december 2015 en mei 2018 al heeft geklaagd over het derde onderdeel van de grondslag van zijn vordering. Omdat Consument zijn klacht pas heeft ingediend op 6 november 2019, is de termijn van één jaar uit artikel 5.1 van het Reglement overschreden. Daarnaast heeft de Bank de klacht van Consument definitief afgewezen op 31 juli 2019. In die brief is Consument gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het Kifid onder vermelding van de termijn van drie maanden. Derhalve is ook de termijn van artikel 5.2 van het Reglement verstreken, zodat onderdeel 3 van de vordering van Consument niet-behandelbaar moet worden verklaard.
- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie is het niet-behandelbaarheidsverweer ongegrond. Ten aanzien van de brief van januari 2013 geldt dat Consument daarin enkel heeft geklaagd dat hij geen effecten van zijn beleggingsrekening kan overschrijven naar de beleggingsrekening die aan zijn hypotheek is gekoppeld. Ten aanzien van de brieven van 9 december 2015 en 3 mei 2018 is de Commissie van oordeel dat de uitingen van Consument in die brieven niet kunnen worden gezien als het voorleggen van zijn klacht aan de Bank. Redengevend daarvoor is het volgende. De brieven waren gericht op het inleggen van orders voor de aankoop van aandelen. De klacht over telefonische kooporders kwam slechts zijdelings aan bod. Daarnaast wijst niets erop dat de klacht via het daarvoor bedoelde kanaal is ingediend. Indien dat wel zo was, had een reactie van de Bank op haar weg gelegen, hetgeen niet is gebleken uit de overgelegde brieven.
- 4.4 Gelet op het voorgaande is de termijn van een jaar, genoemd in artikel 5.1 van het Reglement, pas gaan lopen op het moment dat Consument zijn klacht daadwerkelijk heeft voorgelegd aan de Bank op 8 mei 2019. De Commissie verklaart het niet-behandelbaarheidsverweer derhalve ongegrond.

#### *Inhoudelijke beoordeling*

- 4.5 Vervolgens buigt de Commissie zich over de inhoudelijke grondslagen van de vordering. De kern van het geschil betreft de vraag of de Bank haar beleid moet wijzigen omdat het (i) strijd oplevert met de op haar rustende zorgplicht en/of (ii) discriminatoir is.
- 4.6 Consument doet een beroep op de zorgplicht van de Bank en voert aan dat de groei van zijn portefeuille belemmerd wordt door de wijze waarop de Bank haar beleid heeft ingericht.

4.7 De zorgplicht waartoe de Bank als beleggingsdienstverlener in de gegeven omstandigheden gehouden is, strekt niet zover dat de Bank uit hoofde daarvan verplicht is haar beleid aan te passen aan de wensen van Consument. De Bank heeft in beginsel een ruime mate van beleidsvrijheid bij het inrichten van haar dienstverlening. Die vrijheid vindt haar grens daar waar het gebruik daarvan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht. Dat Consument meent dat ander beleid ook en misschien zelfs beter te verdedigen is, is onvoldoende om tot het oordeel te komen dat het beleid onaanvaardbaar is. Dat dit beleid tot concreet nadeel aan de zijde van Consument heeft geleid, is gesteld maar daarvoor is niet het begin van bewijs overgelegd. Ten overvloede merkt de Commissie op dat de Bank in de klachtprocedure Consument tegemoetgekomen is, onder meer door aan te bieden de cashdividenden te herbeleggen en de mogelijkheid te bieden periodiek extra in te leggen.

#### *Discriminatoire beleid*

4.8 Consument voert aan dat hij als houder van een beleggingshypotheek gediscrimineerd wordt ten opzichte van houders van een beleggingsrekening, doordat houders van een beleggingsrekening wel de in 3.2 genoemde mogelijkheden hebben.

4.9 De Commissie is van oordeel dat geen sprake is van discriminatie nu gelijke gevallen gelijk behandeld worden. Alle personen met een beleggingshypotheek worden immers gelijk behandeld. Nu de beleggingshypotheek in zijn aard een ander product is dan een gewone beleggingsrekening en ook een ander doel heeft, is het verschil in dienstverlening gerechtvaardigd.

4.10 Op grond van het voorgaande oordeelt de Commissie dat de klacht van Consument ongegrond is en wijst dan ook zijn vordering af.

## **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](http://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.*