

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0314 (mr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. F.F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op : 26 augustus 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : ING Bank N.V. (h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank), gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 7 april 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat de bank hem ten onrechte verplicht een adviseur in te schakelen teneinde zijn hypothecaire geldlening aan te passen, terwijl dat volgens de consument niet nodig is. De bank heeft zich hiertegen verweerd door te stellen dat dit een ingrijpende wijziging betreft, waarvoor advies vereist is. De commissie oordeelt in lijn met eerdere uitspraken dat de bank op grond van de haar toekomstige beleidsvrijheid bij een substantiële wijziging van een hypothecaire geldlening advies verplicht mag stellen. De commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; en 3) het verweerschrift van de bank.

De consument heeft kenbaar gemaakt geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid om te reageren op het verweerschrift.

- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 27 september 2005 heeft de bank op verzoek van een door de consument en zijn echtgenote ingeschakelde onafhankelijke hypotheekadviseur (hierna: de adviseur) een offerte aan de consument uitgebracht ter zake een hypothecaire geldlening met een looptijd 30 jaar in de vorm van een zogenaamde 'Flexfund Hypotheek' ter grootte van € 263.000,-. Deze offerte is door de consument op 5 oktober 2005 geaccepteerd. Op 9 januari 2016 is de hypotheekakte gepasseerd.
- 2.2 De Flexfund Hypotheek is een beleggingshypotheek, waarbij er belegd wordt in beleggingsfondsen om vermogen op te bouwen voor de aflossing van de geldlening. De beleggingsrekening worden aangehouden bij Nationale-Nederlanden Bank N.V. (voorheen Westland-Utrecht Effectenbank N.V.) op basis van execution only dienstverlening. In de offerte is opgenomen dat op basis van een rekenrendement van 8,0%, een eenmalige inleg bij aanvang van de geldlening van € 6.500,- en een maandelijkse inleg van € 130,85 het einddoel van de consument € 104.749,19 is. In de offerte is voor zover relevant het volgende opgenomen:

Vervolgblad 12 van de offerte:

Risico's van beleggen

Met betrekking tot de risico's van beleggen, wordt de schuldenaar hierbij gewezen op artikel 11 van de hiervoor genoemde Algemene voorwaarden Dienstverlening WestlandUtrecht Effectenbank N.V.

Vervolgblad 14 en 15 van de offerte:

Verantwoording

De keuze voor een (reken-)rendement van 8 procent per jaar, samengesteld berekend, is gebaseerd op in het verleden behaalde rendementen.

De waarde van uw belegging kan fluctueren. In het verleden behaalde rendementen bieden geen garantie voor de toekomst. Indien u met geleend geld belegt, betekent dit dat u het risico loopt dat u uw inleg verliest of zelfs een schuld kunt overhouden.

Alle prognoses en daarop gebaseerde berekeningen van het rendement op de belegging binnen de Flexfund Hypotheek welke aan u worden verstrekt zijn indicatief. Aan deze berekeningen kunnen dan ook geen rechten worden ontleend. Toekomstige rendementen zullen vrijwel zeker afwijken van de prognoses, rekenpercentages en daarop gebaseerde berekeningen.

Vervolgblad 13 van de offerte:

Minimale einddoel

Voor sluiting van de Flexfund Hypotheek bepaalt de bank de hoogte van het bedrag dat de schuldenaar, berekend op basis van een verondersteld rendement, ten minste op de einddatum van de hypothecaire geldlening met zijn effecten opgebouwd dient te hebben. Deze waarde vormt het minimale einddoel. De waarde van de belegging aan het einde van de looptijd zal waarschijnlijk niet overeenkomen met het minimale einddoel. Afhankelijk van de hoogte van de door de schuldenaar gedane maandelijkse en éénmalige inleg en het werkelijk behaalde rendement zal de schuldenaar per saldo meer of minder aan waarde opbouwen. De opbrengst van de belegging kan onvoldoende zijn om de geldlening aan het eind van de looptijd geheel af te lossen. Behoudens verlenging van de overeenkomst van geldlening dient het restant van de geldlening dan op andere wijze door de schuldenaar te worden afgelost.

Vervolgblad 14 van de offerte:

Minimale groeilijn

Met de minimale groeilijn wordt de curve bedoeld van de theoretische, jaarlijkse waardeontwikkeling van de bij aanvang van de Flexfund Hypotheek voor de schuldenaar minimaal vereiste inleg. Deze curve wordt gevormd door de bij aanvang van de Flexfund Hypotheek bepaalde minimale inleg en een verondersteld rendement op deze inleg ter grootte van, samengesteld berekend: 8 procent per jaar. Hierbij wordt ook rekening gehouden met de bedragen die de schuldenaar eventueel gehouden is maandelijks in te leggen bij zijn/haar belegging.

- 2.3 In maart 2008 heeft de bank op verzoek van de adviseur een offerte uitgebracht voor een aanvullende hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 28.875,- met een looptijd van 30 jaar. Deze offerte is op 21 maart 2008 door de consument geaccepteerd en op 8 mei 2008 is de hypotheekakte gepasseerd.
- 2.4 Op 13 juni 2012 heeft de bank op verzoek van de adviseur een offerte gestuurd aan de consument voor het omzetten van de Flexfund Hypotheek naar een BankSpaar Loyaal Hypotheek met een gegarandeerd eindkapitaal van € 105.100,- en voor het resterende een Konstant Hypotheek. Deze offerte heeft de consument niet geaccepteerd.
- 2.5 Op 16 maart 2015 ontvangt de bank via Nationale-Nederlanden Bank een e-mail waarin de consument aangeeft samen met de adviseur een nieuwe constructie te willen gaan bedenken. Op 15 januari 2016 heeft de consument de bank gemaild met het verzoek om het beleggingsdepot te beëindigen. In september 2016 is er een mailwisseling geweest tussen de consument en de bank, waarin de consument zijn onvrede heeft geuit over de hypotheekconstructie en waarin hij de bank verzoekt om het een en ander te wijzigen, die uitmondde in een klacht. De bank heeft op 20 september 2016 op de klacht gereageerd en de consument naar een adviseur verwezen.

- 2.6 Omstreeks 2016 heeft de consument de beleggingen op de beleggingsrekening liquide gemaakt en staat er thans een bedrag van circa € 22.000,- op de beleggingsrekening bij Nationale-Nederlanden Bank. De consument stort maandelijks een bedrag van € 50,- (de minimale inleg) op die rekening.
- 2.7 Op 12 april 2017 heeft de bank op verzoek van de adviseur een offerte uitgebracht aan de consument om de geldlening € 263.000,- om te zetten en te splitsen in een annuïtair leningdeel en een aflossingsvrij leningdeel. De consument heeft deze offerte niet geaccepteerd. Op 20 december 2019 heeft de bank via de adviseur een offerte uitgebracht voor een tussentijdse rentemiddeling. Deze offerte is op 23 december 2019 door de consument geaccepteerd.
- 2.8 Eind 2019 t/m begin 2020 is er veelvuldig telefonisch contact tussen de bank en de consument geweest. Hierbij kwam de wens van de consument om zijn lening zonder advies om te zetten veelvuldig ter sprake. Op 10 juli 2020 heeft de consument per mail bij de bank aangegeven dat hij geen adviseur wil inschakelen om zijn geldlening aan te passen. Hierna volgde wederom correspondentie tussen de bank en de consument over het al dan niet moeten inschakelen van een adviseur. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument stelt zich op het standpunt dat het onredelijk is dat de bank advies verplicht stelt voor de wijziging van zijn bestaande geldlening. De consument heeft zelf al het voorbereidende werk gedaan. De consument wil het saldo van de beleggingsrekening (circa € 22.000,-) aflossen op de geldlening en dan maandelijks € 100,- (in plaats van € 50,-) storten op de beleggingsrekening, waarbij niet meer belegd wordt. Omdat dit een eenvoudig verzoek is, dient de bank hieraan te voldoen zonder de nodeloze eis van een verplicht advies. Verder stelt de consument zich op het standpunt dat de hypotheekconstructie een slecht product was en dat de beleggingen niet gebracht hebben wat hem werd voorgehouden. Hij voelt zich misleid en hij heeft geen enkel vertrouwen meer in het beleggen bij Nationale-Nederlanden Bank. De consument vordert dat de bank hem de mogelijkheid biedt om zijn geldlening aan te passen, zonder advies van een adviseur.

Het verweer

- 2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Mag de bank advies verplicht stellen?

- 3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of de bank de consument mag verplichten zich te wenden tot een adviseur voor een wijziging van zijn geldlening. De consument vindt dit onnodig en heeft gesteld dat zijn verzoek eenvoudig is en door de bank zonder daaraan voorwaarden te stellen zou moeten worden uitgevoerd.
- 3.2 Het behoort in beginsel tot de beleidsvrijheid van de bank om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst van hypothecaire geldlening met klanten, in dit geval de consument en zijn echtgenote, aangaat. Als uitgangspunt stelt de commissie voorop dat de bank op grond van haar beleidsvrijheid bij een (substantiële) wijziging van een hypothecaire geldlening advies verplicht mag stellen (Kifid GC 2015-277, 2016-491, 2017-331, 2019-276 en 2020-687). Als de wijziging van een bestaande overeenkomst zo ingrijpend is dat van de oorspronkelijke lening nagenoeg niets meer resteert en men net zo goed naar een andere aanbieder had kunnen gaan, staat het de bank vrij om een advies verplicht te stellen. Daarbij is niet relevant of er nu sprake is van een nieuwe geldlening of een aanpassing van een bestaande geldlening. Alleen bij wijzigingen van ondergeschikte aard mag hypotheekadvies niet verplicht worden gesteld.
- 3.3 De bank heeft in dit verband gemotiveerd gesteld dat het verzoek van de consument niet kwalificeert als een wijziging van ondergeschikte aard. In dit geval wordt in feite de aflosvorm gewijzigd, waarbij de consument op een andere wijze wil gaan voorzien in de aflossing van de geldlening. De commissie is van oordeel dat daarmee sprake is van een substantiële wijziging van de bestaande overeenkomst. De omstandigheid dat de consument in het onderhavige geval geen behoefte heeft aan advies maakt dit niet anders.
- 3.4 Het voorgaande maakt dat de voorwaarde van verplicht gesteld advies in de gegeven omstandigheden naar het oordeel van de commissie niet onredelijk is. Zodoende dient de vordering van de consument te worden afgewezen.

De hypotheekconstructie

- 3.5 Voor zover de klacht van de consument ziet op de bij de bank afgesloten geldlening en het tegenvallende rendement van de beleggingen oordeelt de commissie als volgt.
- 3.6 In dit geval is de bank enkel opgetreden als geldverstrekker en niet als adviseur. De bank mag er vanuit gaan dat de consument, voorafgaand aan het afsluiten van de geldlening, voldoende is geïnformeerd over de mogelijke voor- en nadelen van het door haar aangeboden product door zijn adviseur (Kifid GC 2016-619). Mocht dit onverhoopt niet het geval zijn geweest, dan is de bank niet de partij die hiervoor kan worden aangesproken.

De consument heeft niet aannemelijk gemaakt waarom in dit geval de bank verantwoordelijk zou zijn voor de (beleggings)advisering van de adviseur.

- 3.7 Het voorgaande neemt echter niet weg dat, gelet op het koersrisico en het mogelijke gevolg daarvan voor de op te bouwen waarde van de beleggingsrekening, op de bank de verplichting rustte de consument ervoor te waarschuwen dat het doel dat hij met de beleggingsrekening beoogde, aflossing van de hypothecaire geldlening, mogelijk niet zou worden bereikt (Kifid GC 2016-619). De commissie is van mening dat in het onderhavige geval de bank aan deze waarschuwingsplicht heeft voldaan. Gelet op de door de consument aanvaarde offerte ter zake de geldlening is de consument gewaarschuwd voor de risico's die aan het product zijn verbonden. Uit de offerte blijkt eveneens niet dat zij enige garantie heeft afgegeven over het (op einddatum) te bereiken doelkapitaal of het rendement. De commissie acht het ook een feit van algemene bekendheid dat aan beleggen risico's kleven waarbij resultaten uit het verleden en prognoses geen garantie bieden voor de toekomst. Dat achteraf de beleggingsresultaten zijn tegengevallen, is begrijpelijk teleurstellend, maar is onvoldoende om tot de conclusie te komen dat de bank tekort is geschoten is jegens de consument.

Conclusie

- 3.8 Gelet op het voorgaande zijn er onvoldoende juridische aanknopingspunten voorhanden de bank te verplichten de consument tegemoet te komen. De vordering dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.