

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0752  
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden, W.J.J. Ong RA, leden  
en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 12 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 24 augustus 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Reglement ING Bank Beleggershypotheek

## **Samenvatting**

Hypothecaire geldlening met beleggingsrekening. De commissie oordeelt dat het handelen van de bank in dit geval niet de schoonheidsprijs verdient, omdat de bank niet gelijk na het aflossen van het betreffende hypotheekdeel duidelijk heeft gemaakt wat de consument met zijn beleggingen op de (gekoppelde) beleggingsrekening zou kunnen doen. De vragen van de consument over het wel of niet verpand zijn van de beleggingsrekening, waren gedaan op basis van de – achteraf gezien – onjuiste veronderstelling dat met het opheffen van het pandrecht de participaties verkocht zouden worden. Dat kan de bank echter niet worden aangerekend omdat zij daarmee niet bekend was. De commissie heeft geen schade kunnen vaststellen die de bank kan worden aangerekend.

## **I. 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft in 2001 een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten, een zogenoemde 'Combi hypotheek', bestaande uit een aflossingsvrij deel (NLG 750.000,-) en een deel (NLG 500.000,-) waaraan een beleggingsrekening was gekoppeld. Van toepassing zijn de 'Algemene Voorwaarden van ING' en het 'Reglement ING Bank Beleggers hypotheek'. De beleggingsrekening is bij aanvang aan de bank verpand.
- 2.2 Op 26 februari 2020 heeft de consument het laatste stuk afgelost van het deel van de hypothecaire geldlening waar de beleggingsrekening aan was gekoppeld (de beleggers hypotheek). De consument en de bank hebben die dag daarover ook telefonisch contact gehad.
- 2.3 Op 29 februari 2020 heeft de bank de aflossing aan de consument bevestigd. De beleggingen op de beleggingsrekening bleven daarbij ongewijzigd en bestonden uit participaties in het 'NN Dynamic Mix Fund IV' (hierna: het Fonds). De koers van het Fonds liet een sterk dalende trend zien in de periode tussen 19 februari 2020 (€ 39,18 per participatie) tot 23 maart 2020 (€ 28,97 per participatie). Daarna is de koers weer hersteld.
- 2.4 Na 26 februari 2020 heeft de consument geprobeerd telefonisch contact te krijgen met de bank, maar de bank bleek niet bereikbaar. Op 30 april 2020 is de consument gebeld door zijn 'personal banker'. Vervolgens is er telefonisch contact geweest met andere medewerkers van de bank, waarna de consument uiteindelijk op 1 mei 2020 een brief heeft geschreven met het verzoek om de beleggingen op zijn beleggingsrekening (van de Beleggers hypotheek) te verkopen. Vanwege het uitblijven van een reactie heeft de consument weer telefonisch contact gezocht met de bank. De bank heeft gesteld dat zij de brief van 1 mei 2020 niet heeft ontvangen. Vervolgens is de consument eind mei of begin juni gebeld door zijn personal banker. Op 22 en 24 juni 2020 heeft de consument gesproken met een (andere) medewerker van de bank.
- 2.5 De bank heeft de consument bij brief van 22 juni 2020 – door hem ontvangen op 25 juni 2020 – als volgt geïnformeerd:  
*“Enige tijd geleden heeft u uw Beleggers hypotheek bij ons afgelost. Op de Beleggingsrekening staan nog effecten. U kunt deze effecten aanhouden of verkopen. In deze brief leest u hier meer over.*  
**Effecten verkopen**  
*Als u alle effecten wilt verkopen, zegt u eerst de Beleggingsrekening op. (...) Wij verkopen dan uw effecten en heffen uw Beleggingsrekening daarna op. (...)*

### **Effecten aanhouden**

*Wilt u de effecten of een deel ervan aanhouden? Hiervoor dient u de effecten laten overboeken naar uw Beleggingsrekening Zelf op de Beurs. U kunt dit telefonisch aan ons doorgeven. Of u opent eerst een Beleggingsrekening Zelf op de Beurs (...) Zodra de rekening geopend is, belt u ons om de effecten over te boeken naar uw nieuwe rekening. Wij beëindigen dan ook de oude rekening voor u. (...)*

- 2.6 Op 25 juni 2020 zijn de 1.783,5201 participaties van de consument verkocht tegen een koers van € 34,76; een opbrengst van € 61.995,16.
- 2.7 De bank heeft bij brief van 26 juni 2020 gereageerd op de door de consument op 19 juni 2020 (via zijn personal banker) ingediende klacht, waarin de bank het verzoek om compensatie heeft afgewezen. Bij bericht van 25 augustus 2020 heeft de consument gereageerd op de afwijzing, waar de bank vervolgens bij brief van 2 september 2020 op heeft gereageerd. In een klachtbrief van 22 oktober 2020 heeft de consument nogmaals aangegeven het niet eens te zijn met de afwijzing van zijn verzoek om compensatie. De bank heeft bij brief van 28 oktober 2020 (aanvullend) gereageerd.
- 2.8 Bij brief van 6 december 2020 heeft de consument wederom bij de bank geklaagd. De bank heeft daarop bij brief van 11 december 2020 gereageerd. Bij brief van 16 februari 2021 heeft de directie van de bank gereageerd op de klacht van de consument. Tot een oplossing heeft dit niet geleid, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

### *De klacht en vordering*

- 2.9 De consument verwijt de bank dat zij de participaties op zijn beleggingsrekening niet direct (automatisch) heeft verkocht nadat het betreffende hypotheekdeel door hem was afgelost, dan wel dat hij niet (direct) is geïnformeerd dat hij daarvoor een afzonderlijke opdracht moest indienen. Na het telefonische contact op 26 februari 2020 dacht de consument ervan uit te kunnen gaan dat het geld automatisch op zijn rekening zou worden gestort. Pas veel later achteraf is het de consument duidelijk geworden dat het ontpanden van de beleggingsrekening niet ook betekent dat de participaties op deze beleggingsrekening dan tegelijkertijd worden verkocht. Volgens de consument was de opbrengst hoger geweest als de participaties gelijk op 26 februari 2020 waren verkocht. Bovendien had hij het geld dan (eerder) kunnen herbeleggen of gebruiken voor het aflossen van het andere (aflossingsvrije) hypotheekdeel en daarmee zijn maandlasten kunnen verlagen. De consument vordert van de bank een schadevergoeding van € 4.503,-.

- 2.10 De gevorderde schadevergoeding bestaat uit het (koers)verschil van € 3.429,78 tussen de opbrengst bij verkoop van de beleggingen op 4 maart 2020 (€ 66.314,82) en bij verkoop op 26 juni 2020 (€ 62.895,04), vermeerderd met het door de consument berekende bedrag als hij de opbrengst had gebruikt voor het aflossen op het andere (aflossingsvrije) hypotheekdeel, waardoor de te betalen maandrente gezakt zou zijn van € 719,33 naar € 564,85; berekend over de maanden april tot en met oktober 2020 een verschil van € 1.083,24. Daarnaast heeft de consument een schade voorgerekend als hij de opbrengst vanaf 23 maart 2020 had kunnen gebruiken om te herbeleggen in zilver.

*Het verweer*

- 2.11 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**

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank zorgvuldig heeft gehandeld nadat de consument het hypotheekdeel waar de beleggingsrekening aan was gekoppeld, had afgelost.
- 3.2 Vast staat dat de bank op 29 februari 2020 de aflossing door de consument van het hypotheekdeel (de Beleggershypotheek) heeft bevestigd. Omdat door de bank was verteld dat het pandrecht op de daaraan gekoppelde beleggingsrekening automatisch zou worden opgeheven, ging de consument – op dat moment – ervan uit dat ook de effecten op zijn beleggingsrekening (de participaties in het Fonds) automatisch zouden worden verkocht en de opbrengst daarvan op zijn rekening zou worden bijgeschreven. Toen dat niet het geval bleek, heeft de consument de bank benaderd met het verzoek om zijn beleggingsrekening te ontpannen.
- 3.3 De commissie is van oordeel dat het handelen van de bank in dit geval niet de schoonheidsprijs verdient, omdat de bank niet gelijk na het aflossen van het betreffende hypotheekdeel duidelijk heeft gemaakt wat de consument met zijn beleggingen op de (gekoppelde) beleggingsrekening zou kunnen doen, zoals de bank dat (later) bij brief van 22 juni 2020 wel gedaan heeft (zie onder 2.5). Daarentegen kan niet met zekerheid gesteld worden wat de consument had gedaan als hij deze brief gelijk na 26 februari 2020 had ontvangen. Ook van de consument mag verwacht worden, op basis van onder andere de offerte en voorwaarden behorend bij de hypothecaire geldlening en de beleggingsrekening, dat hij de werking van de Beleggershypotheek zo begreep dat daarbij sprake was van beleggingen die aan koersrisico's onderhevig zijn en dat, als hij de beleggingen wilde verkopen of wijzigen, hij daartoe een duidelijke opdracht aan de bank diende te geven.

- 3.4 Het is echter niet gebleken dat de consument eerder dan in zijn brief van 1 mei 2020 de bank duidelijk heeft gemaakt dat hij zijn beleggingen ook daadwerkelijk wilde verkopen. De vragen van de consument waren tot dat moment uitsluitend gericht op het wel of niet verpand zijn van de beleggingsrekening. Dat hij dit gedaan heeft op basis van de – achteraf bezien – onjuiste veronderstelling dat daarmee ook de participaties verkocht zouden worden, kan de bank niet worden aangerekend omdat zij daarmee niet bekend was.
- 3.5 Door de bank is evenwel erkend dat haar dienstverlening richting de consument beter had gekund. Maar wat daar verder ook van zij, er is in dit geval geen sprake van aantoonbare schade. Gelet op het koersverloop van het Fonds heeft de consument uiteindelijk in juni 2020 meer gekregen dan het bedrag waarvoor zijn beleggingen begin mei 2020, op welk moment het de bank duidelijk had kunnen zijn dat hij zijn beleggingen wilde verkopen, waren verkocht. Daarbij komt dat niet zondermeer aannemelijk is dat de consument, als hij de opbrengst van zijn beleggingen gelijk na de aflossing van het hypotheekdeel (in februari 2020) had ontvangen, dit had aangewend om op het andere hypotheekdeel af te lossen of in bepaalde aandelen zou hebben belegd. Immers na ontvangst van de waarde van zijn beleggingen in juni 2020 heeft de consument dat ook niet (gelijk) gedaan. Dus ook voor zover de bank in dit geval gebrekkig handelen kan worden verweten, kan er geen schade worden vastgesteld die de bank kan worden aangerekend.
- 3.6 De conclusie is dat de vordering van de consument dient te worden afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement ING Bank Beleggershypotheek**

Uit het Reglement ING Bank Beleggershypotheek:

### Artikel 15

1. Indien de schuldenaar de lening volledig heeft afgelost, kan de schuldenaar verzoeken de beleggersgirorekening op te heffen. Een verzoek tot opheffing van de beleggersgirorekening dient schriftelijk te geschieden, waarbij tevens vermeld dient te worden of de vordering in aandelen dient te worden verkocht dan wel naar een andere beleggersgirorekening dient te worden overgeboekt.