

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-220 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op : 3 februari 2016
Ingesteld door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen 'de Bank'
Datum uitspraak : 19 mei 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank, waaraan een effectenrekening is gekoppeld. Het bedrag dat van de spaarrekening van Consument op de effectenrekening zou worden gestort teneinde het beoogde doelkapitaal te realiseren op de overeengekomen einddatum, is niet gestort. Consument stelt dat dit een fout van de Bank betreft en vordert een bedrag ter hoogte van het beoogde doelkapitaal. De Commissie oordeelt dat de verantwoordelijkheid tot storting bij de Bank behoort te liggen, aangezien het op haar weg ligt om duidelijke documenten op te stellen. De Commissie is echter van oordeel dat Consument geen financiële schade heeft geleden en bovendien niet heeft voldaan aan de schadebeperkingsplicht. Zij wijst daarom de klacht toe, maar de vordering af.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: 'het Reglement') en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingevulde en ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van het Reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Op 7 maart 2006 heeft de Bank een offerte ten behoeve van een hypothecaire geldlening aan Consument uitgebracht. De offerte vermeldt, voor zover relevant:

“Verpanding van:

- (...)
- *Uw beleggingsportefeuille bestaande uit het saldo op een of meerdere effectenrekeningen bij onze bank met een beoogd eindkapitaal van EUR 85.087,00. U bent verplicht om op deze effectenrekening(en) uiterlijk op de datum van verstrekking van de geldlening effecten met een minimale waarde van EUR 14.000,- in te leggen.”*

- 2.2 Op 10 mei 2006 heeft de Bank een overeenkomst aan Consument verstrekt. In de overeenkomst is, voor zover relevant, het volgende vermeld:
“(...) op basis van het vastgestelde doelrisicoprofiel van de rekeninghouder worden op deze effectenrekening alleen beleggingen in participaties in het volgende fonds geadministreerd: Robeco Balanced Mix.”
- “De rekeninghouder geeft opdracht en verleent zover nodig volmacht aan de bank om:*
- *Enmalig EUR 14.000,00 zegge veertienduizend euro en nul eurocent, af te schrijven van (rekeningnummer) voor de aankoop van participaties in het Robeco Balanced Mix.*
 - *(...)”*
- 2.3 Consument heeft de offerte en de overeenkomst getekend, waarmee partijen zijn overeengekomen dat aan de hypothecaire geldlening een effectenrekening zou worden gekoppeld. De effectenrekening is geopend, zodat het overeengekomen bedrag van € 14.000,00 -dat daarvoor op de spaarrekening van Consument had gestaan- daarop zou kunnen worden gestort en zou worden belegd teneinde een doelkapitaal van € 85.087,00 te realiseren. Dit doelkapitaal zou worden aangewend om de hypothecaire geldlening gedeeltelijk af te lossen.
- 2.4 In 2011 heeft Consument geconstateerd dat het bedrag van € 14.000,00 niet van de spaarrekening is overgeboekt naar de effectenrekening. Consument heeft hiervan toentertijd geen melding gemaakt bij de Bank.
- 2.5 Consument heeft in maart 2015 bij de Bank aangekaart dat hij betalingsproblemen ten aanzien van de hypothecaire geldlening verwachtte. Hierbij heeft Consument tevens onder de aandacht van de Bank gebracht dat het bedrag van € 14.000,00 in 2006 niet is overgeboekt van de spaarrekening naar de effectenrekening. Op dat moment resteerde na opnames door Consument nog een bedrag van ongeveer € 10.000,00 op de spaarrekening van Consument. De Bank heeft tijdens de interne klachtenprocedure een voorstel gedaan aan Consument, teneinde de dreigende betalingsproblemen af te wenden. Dit voorstel is niet door Consument geaccepteerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 85.000,00 zijnde het beoogde doelkapitaal van de effectenrekening.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Consument stelt dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de verbintenissen uit de overeenkomst en voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- de Bank heeft een te hoge woonquote gebruikt bij de verstrekking van de hypothecaire geldlening, waardoor Consument nu betalingsproblemen ondervindt. Ondanks dat hij is bijgestaan door een financieel adviseur heeft de Bank een zorgplicht jegens hem, die zij heeft geschonden;
- in de overeenkomst staat vermeld dat de Bank verantwoordelijk is voor de storting van het bedrag van € 14.000,00. Nu de overeenkomst later is getekend dan de offerte, ligt de verantwoordelijkheid voor de storting derhalve bij de Bank;
- de Bank had de verplichting om het bedrag van € 14.000,00 over te boeken van de spaarrekening naar de effectenrekening en heeft verzuimd in haar taak. Hierdoor heeft Consument geen kapitaal kunnen opbouwen, maar is wel rente betaald over het bedrag;
- Consument was in 2011 al bekend met het feit dat het bedrag van € 14.000,00 niet op de effectenrekening was gestort, maar had destijds ook te kampen met gezondheidsproblemen. Hierdoor lag zijn prioriteit niet bij controle op de effectenrekening.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, verkort weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- ten aanzien van het klachtonderdeel met betrekking tot de te hoge woonquote stelt de Bank dat Consument destijds is bijgestaan door een financieel adviseur. De Bank is zelf niet betrokken geweest bij het adviestraject en bovendien heeft Consument door ondertekening van de offerte verklaard dat de financieel adviseur hem heeft geïnformeerd over de financiering en de consequenties. De Bank kan dan ook niet verantwoordelijk worden gehouden voor het advies dat Consument van de financieel adviseur heeft verkregen;
- in de interne klachtenprocedure is reeds komen vast te staan dat de verstrekte hypothecaire geldlening op basis van de bij de Bank beschikbare gegevens verantwoord was en is geconstateerd dat Consument op dat moment een tekort van € 25,18 had, hetgeen zou kunnen worden voorkomen door te besparen op:
 - gas/water/licht;
 - verzekeringen;
 - huishoudgeld;
 - onderhoud/diversen;
 - telefoon/internet/televisie; of
 - autokosten.
- ten aanzien van het klachtonderdeel met betrekking tot het bedrag € 14.000,00 dat niet is overgeboekt van de spaarrekening naar de effectenrekening, merkt de Bank op dat de informatie over de verantwoordelijkheid van de storting op de effectenrekening in de offerte afwijkt van de informatie in de overeenkomst. De Bank begrijpt dat ten aanzien hiervan onduidelijkheid heeft kunnen ontstaan bij Consument;

- het bedrag dat resteert op de spaarrekening van Consument was in 2015 om en nabij € 10.000,00. Consument heeft dus ongeveer een bedrag van € 4.000,00 uitgegeven, terwijl hij wist of behoorde te weten dat dit geld ten goede diende te komen aan de effectenrekening;
- de effectenrekening garandeert geen eindkapitaal. Er was slechts sprake van een beoogd doelkapitaal van € 85.087,00. Consument is hiervoor gewaarschuwd in de offerte. Bij de vaststelling van de schade dient dan ook te worden uitgegaan van de daadwerkelijke beleggingsresultaten van het vooraf overeengekomen beleggingsfonds;
- Consument heeft reeds in 2011 geconstateerd dat het bedrag niet op de effectenrekening was gestort, maar heeft nagelaten dit aan de Bank te melden. Consument heeft hierdoor in strijd met artikel 19 lid 2 van de Algemene Bankvoorwaarden gehandeld. Bij de schadeberekening dient derhalve 2011 als uitgangspunt genomen te worden. Blijkens de door de Bank overgelegde tabel met het jaarendement van de Robeco Balanced Mix, zou het rendement in 2011 € 14.520,20 zijn geweest. Consument zou dus een opbrengst van € 520,20 hebben gegenereerd. Doordat het geld echter op de spaarrekening is blijven staan, heeft Consument daarmee een saldo van € 16.345,16 verkregen. Consument heeft dus op de spaarrekening een rendement van € 2.345,16 behaald. Dit is hoger dan het rendement op de effectenrekening zou zijn geweest en dus heeft Consument geen schade geleden;
- de Bank heeft voorgesteld om het resterende bedrag op de spaarrekening in mindering te brengen op de hoofdsom van de hypothecaire geldlening. Daarnaast heeft de Bank voorgesteld het rentetarief opnieuw vast te stellen, hetgeen Consument een besparing van € 200,00 per maand kan opleveren dat ten behoeve van de aflossing van de hypothecaire geldlening kan worden aangewend. Het aanbod van de Bank is vervallen, omdat Consument daarmee in de interne klachtenprocedure en tijdens de schriftelijke fase bij het Kifid niet akkoord is gegaan.

4. Beoordeling

Woonquote

- 4.1 De Commissie stelt vast dat tussen partijen niet ter discussie staat dat Consument is bijgestaan door een financieel adviseur. De Bank is in het onderhavige geschil slechts de geldverstrekker en heeft niet de rol van bemiddelaar of adviseur vervuld. De Bank heeft jegens Consument een zorgplicht, maar deze strekt niet zo ver dat zij alle gegevens nogmaals dient te beoordelen op juistheid. De Bank mag in beginsel vertrouwen op de juistheid van de informatie die door een tussenpersoon aan haar wordt aangeleverd. Consument is hierop gewezen in de offerte.
- 4.2 De Bank heeft blijkens de documenten uit de interne klachtenprocedure aangetoond dat Consument een maandelijks tekort van € 25,18 had, hetgeen kon worden opgelost door te besparen op andere posten. Daarnaast heeft de Bank een voorstel gedaan op grond waarvan de maandelijks lasten van Consument konden worden verlaagd.

Door Consument is bovendien niet met concrete feiten uitgelegd waarom hij meent dat een te hoge woonquote is gebruikt voor de berekening van de maximale financiering van de hypothecaire geldlening. Daarom is de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de hypothecaire geldlening van Consument is verstrekt op basis van een te hoge woonquote dan wel dat sprake is van overkreditering. Mocht zulks echter al aan de orde zijn, dan is de Bank hiervoor niet aansprakelijk. De Commissie acht dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

Effectenrekening

- 4.3 Partijen zijn het erover eens dat er geen eenduidigheid is tussen de tekst van de offerte en de tekst van de overeenkomst. De teksten bevatten tegenstrijdigheden ten aanzien van de vraag bij wie de verantwoordelijkheid ligt om het bedrag van € 14.000,00 van de spaarrekening over te boeken naar de effectenrekening. De Commissie oordeelt dat het de verantwoordelijkheid van de Bank is om duidelijke teksten op te nemen in haar documenten. Het risico op tegenstrijdigheden dient dan ook bij de Bank te liggen. Het had op de weg van de Bank gelegen om ervoor te zorgen dat het geld daadwerkelijk op de effectenrekening aanwezig was, zodat het zou kunnen worden belegd in het juiste fonds. De Bank heeft dit nagelaten en is hiermee tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenis uit de overeenkomst. De schade die Consument ten gevolge hiervan heeft geleden dient door de Bank te worden vergoed. De Commissie overweegt hiertoe als volgt.
- 4.4 Als vaststaand moet worden aangenomen dat Consument reeds in 2011 op de hoogte is geraakt van het feit dat het bedrag van € 14.000,00 niet op de effectenrekening was gestort. Consument heeft op grond van artikel 19 lid 2 van de Algemene Bankvoorwaarden de plicht om een dergelijke constatering zo spoedig mogelijk aan de Bank te melden. Consument heeft gesteld dat hij destijds kampte met gezondheidsproblemen en dat zijn prioriteit derhalve niet bij de melding aan de Bank lag. Het is niet onbegrijpelijk dat Consument een dergelijke melding vanwege zijn persoonlijke omstandigheden niet onverwijld heeft gedaan. Een termijn van ruim vier jaar is echter buiten proporties. Daarnaast heeft Consument de plicht om de schade te beperken. Naast het feit dat het op zijn weg had gelegen om de Bank in kennis te stellen, heeft Consument een gedeelte van dit bedrag gebruikt, waardoor een bedrag van ongeveer € 10.000,00 op de spaarrekening resteert.
- 4.5 De Commissie volgt op grond hiervan het standpunt van de Bank dat 2011 het uitgangspunt dient te zijn van de schadeberekening. De Bank heeft verder voldoende aangetoond dat Consument geen schade heeft geleden, aangezien het rendement op de spaarrekening hoger was dan het rendement dat Consument op de effectenrekening zou hebben verkregen. Bovendien is het kenmerk van beleggen op een effectenrekening dat er een beoogd doelkapitaal is en dat geen sprake is van een gegarandeerd eindkapitaal. De Commissie oordeelt dan ook dat Consument geen financieel nadeel heeft geleden ten gevolge van het nalaten van de Bank. Verwezen wordt naar de redengeving in het hiervoor onder 3.3. zesde bullet weergegeven verweer van de Bank waarmee de Commissie volledig instemt.

Hierbij wordt ook in overweging genomen dat de Bank een voorstel aan Consument heeft gedaan teneinde tot een oplossing van de dreigende betalingsproblemen van Consument te komen. Dat Consument hiermee niet akkoord is gegaan, doet geen afbreuk aan het feit dat de Bank hiermee haar zorgplicht jegens Consument is nagekomen.

De conclusie is dat voldoende is komen vast te staan dan de verantwoordelijkheid voor het beleggen van het bedrag van € 14.000,00 bij de Bank lag en dat de Bank is tekortgeschoten in haar verbintenissen uit de overeenkomst, nu zij heeft verzuimd zulks te doen. Echter is niet komen vast te staan dat Consument ten gevolge van het nalaten van de Bank financieel is benadeeld. De Commissie wijst derhalve de klacht van Consument toe, doch wijst de vordering van Consument af.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank nalatig is geweest in haar dienstverlening jegens Consument, doch dat dit niet heeft geleid tot enig financieel nadeel aan de zijde van Consument. Zij beslist tevens dat de vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.