

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0616

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op	29 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Rima Adviesgroep B.V., gevestigd te Heusden, verder te noemen adviseur
Datum uitspraak	19 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Zorgplicht adviseur. Beleggingshypotheek. De consument heeft bericht ontvangen dat haar beleggingsrekening die is gekoppeld aan haar beleggingshypotheek wordt beëindigd. Na hierover met haar adviseur te hebben gesproken, heeft de consument de adviseur opdracht gegeven een rentewijziging van haar hypotheek aan te vragen. De boeterente wilde zij betalen uit de vrijgekomen beleggingsgelden. Twee jaar na dato is nog altijd geen beleggingsrekening geopend. De beleggingsgelden staan al die tijd op de tussenrekening van de bank zonder dat hierover enig rendement wordt behaald. De consument stelt als gevolg hiervan schade te hebben geleden. De commissie beoordeelt de vordering van de consument aan de hand van de toets of deze onrechtmatig of ongegrond voorkomt. Dit, omdat de adviseur heeft nagelaten te reageren op de klacht. De commissie wijst de vordering toe. Klacht gegrond.

I. Procedure

- I.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 en 2) de aanvullende stukken van de consument.
- I.2 De commissie stelt vast dat de adviseur, ondanks meerdere uitnodigingen daartoe, niet heeft gereageerd op de klacht van de consument. Ook op terugbelverzoeken is niet door de adviseur gereageerd.
- I.3 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.
- I.4 De consument en de adviseur 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 bij Florius (verder te noemen de bank) een hypothecaire geldlening voor haar woning die bestaat uit twee leningdelen. Een daarvan is een beleggingshypothek, waaraan een beleggingsrekening bij ASR is gekoppeld. Deze beleggingsrekening is verpand aan de bank. Doel van de beleggingsrekening is om het opgebouwde vermogen aan het einde van de looptijd te gebruiken om de hypotheek (gedeeltelijk) af te lossen.
- 2.2 In januari 2020 is de consument door ASR geïnformeerd dat de beleggingsrekening zou worden beëindigd. Naar aanleiding hiervan heeft de consument contact gehad met de adviseur. Uitkomst van dit gesprek was dat de adviseur een verzoek bij de bank zou indienen om de hypotheekrente aan te passen en de boeterente te laten verrekenen met de opbrengst van de beleggingsrekening. Hiertoe heeft de consument op 25 april 2020 een verzoek tot wijziging van de leningdelen van haar hypotheek ondertekend. Wat een verlaging van de hypotheekrente van 2,80% naar 1,90% mee zou brengen.
- 2.3 Op 18 mei 2020 heeft de consument een formulier van ASR ondertekend waarop zij toestemming geeft om in afwachting van toestemming van de pandhouder (de commissie begrijpt; de bank) haar beleggingsfondsen te verkopen en liquide op het geldtegoed op haar rekening te plaatsen.
- 2.4 Bij brief van 25 mei 2020 heeft ASR aan de consument laten weten dat alle beleggingen van de consument per 11 mei 2020 zijn verkocht. In deze brief wordt aan de consument gevraagd om voor 12 juni 2020 te laten weten wat er met het saldo dat zij heeft opgebouwd moet gebeuren. Als zij geen actie onderneemt, wordt het geld naar de bank overgeboekt. Ook wordt de consument er in de brief op gewezen dat dit betekent dat zij niets opbouwt en daarmee het risico loopt haar hypotheek niet te kunnen aflossen.
- 2.5 Op 3 juni 2020 heeft de bank aan de consument bevestigd dat haar hypotheek op haar verzoek is gewijzigd.
- 2.6 Ook ontvangt de consument een brief van de bank van 15 juni waarin staat dat de bank op 12 juni 2020 € 44.227,02 heeft ontvangen en dat dit bedrag zal worden verrekend met haar leningdeel.
- 2.7 Op 6 augustus heeft de consument een app-bericht naar de adviseur gestuurd dat er nog steeds een betalingsachterstand van € 26.000,- open staat bij de bank en vraagt zij hem om contact met de bank op te nemen.

- 2.8 Naar aanleiding van een telefoongesprek tussen de consument en de bank op 4 september 2020 heeft de bank vervolgens kenbaar gemaakt dat het niet mogelijk is om de gelden afkomstig van de beleggingsrekening te verrekenen met de hypotheekschuld. De gelden worden pas vrijgegeven op het moment dat de consument de beleggingen ergens anders afsluit of de hypotheekvorm omzet. Hiervoor zou de consument contact opnemen met de adviseur.
- 2.9 Op 10 oktober 2020 heeft de consument via WhatsApp aan de adviseur gevraagd of hij al informatie heeft van de casemanager bij de bank. Hierop heeft de adviseur geantwoord dat hij die week bericht zal krijgen. Vervolgens heeft de consument op 12, 15, 16, en 19 oktober 2020 aan de adviseur gevraagd of hij nog nieuws heeft. Dit heeft zij ook op 11 november gedaan. Op 19 en 20 november heeft de consument naar de adviseur ge-app't dat medewerkers van de bank met haar in contact proberen te komen in verband met een betalingsachterstand. Op 21 november 2020 heeft de adviseur geantwoord dat hij er maandag op terugkomt. Die maandag (23 november 2020) heeft de adviseur laten weten dat hij de dag erna wordt gebeld door iemand van de bank om het op te lossen. De volgende dag heeft hij de consument geïnformeerd dat de casemanager het verder oppakt en hem de dag erna een update zal geven.
- 2.10 Tot 19 januari 2021 vindt er geen berichtenverkeer tussen de consument en de adviseur plaats. Die dag heeft de consument aan de adviseur gevraagd om haar te bellen in verband met het geld op de tussenrekening bij de bank. Hierover heeft zij hem op 21 januari 2021 weer een app-bericht gestuurd. Om vervolgens op 26 januari 2021 aan de adviseur te vragen 'kun je reageren?'. In reactie hierop heeft de adviseur laten weten de consument aan het eind van de middag te zullen bellen. Hierna volgt een bericht waarin de adviseur heeft laten weten de consument mee te nemen in de 'cc' van de mail die hij naar de bank gaat sturen. Op 27 januari 2021 heeft de adviseur aan de consument laten weten dat in het systeem van de bank staat dat haar zaak is afgehandeld.
- 2.11 Tussen 29 januari 2021 en 17 februari 2021 heeft de consument meerdere keren berichten aan de adviseur gestuurd waarin zij vraagt of hij nog wat van de bank gehoord heeft. Hierop heeft de adviseur op 17 januari 2021 gereageerd met het bericht dat hij er de volgende dag weer achteraan gaat.
- 2.12 De consument heeft op 2 februari 2021 contact opgenomen met de bank, omdat zij wil weten wanneer de adviseur voor het laatst contact heeft gehad met de bank. Het antwoord op deze vraag is dat de adviseur vermoedelijk in augustus 2020 contact heeft gezocht.
- 2.13 Op 17 februari 2021 heeft de consument weer telefonisch contact met de bank. Tijdens dit contact laat de bank aan haar weten dat zij geen contact zien met de adviseur naar aanleiding van het verzoek om de beleggingsrekening om te zetten naar een andere maatschappij.

Ook is door de bank kenbaar gemaakt dat de vergoeding voor de renteomzetting die op 1 juni 2020 is ingegaan nog niet is betaald en dat de consument hier actie op moet ondernemen.

- 2.14 Naar aanleiding van dit telefoongesprek heeft de bank nagekeken wanneer er voor het laatst contact is geweest met de adviseur. Uitvraag bij de acceptatieafdeling heeft tot het antwoord geleid dat geen e-mails van de adviseur gevonden zijn. Voor zover de bank heeft kunnen achterhalen is er geen contact met de adviseur geweest.
- 2.15 In februari 2021 heeft ook de adviseur naar de bank gemaild. In reactie op die e-mails heeft de bank aan de adviseur laten weten dat nu er aan de hypotheek geen beleggingsrekening meer is gekoppeld de huidige hypotheek daarom van aflossingsvorm moet wijzigen. De bank heeft verzocht een wijzigingsverzoek in te dienen zodat de hypotheek tegen de juiste aflossingsvorm in beheer kan worden genomen.
- 2.16 Op 16 april 2021 heeft de consument een app-bericht naar de adviseur gestuurd dat zij is gebeld door de bank over de omzetting van de hypotheek en dat de bank wacht op de reactie van de adviseur. De consument verzoekt de adviseur nogmaals om samen met haar naar een beleggingsrekening te kijken zodat de bank het restant van het beleggingsgeld daarnaartoe kan overmaken. Op 22 april 2020 reageert de adviseur met het verzoek aan afspraak in te plannen op maandag.
- 2.17 Vervolgens heeft de adviseur op 11 mei 2021 om een foto van de voor-en achterkant van het legitimatiebewijs van de consument gevraagd. Dit, omdat het legitimatiebewijs is verlopen.
- 2.18 Op 14 mei 2021 heeft de bank per e-mail aan de consument gevraagd of zij al contact heeft gehad met de adviseur en wat de huidige status is. Hierop heeft de consument aan de bank laten weten dat er wel contact is geweest, maar er nog steeds geen beleggingsrekening is.
- 2.19 De adviseur heeft op 1 juni 2021 een e-mail gestuurd naar de bank. In deze e-mail schrijft de adviseur -voor zover relevant-:

'Zoals bekend is ASR gestopt met het aanbieden van de beleggingsrekeningen. ASR heeft het saldo van deze relatie op een tussenrekening van Florius gestort. Wij hebben bij NNEK een nieuwe beleggingsrekening geopend voor de klant.

Nu moet [naam bank] het geld van de relatie wat op de tussenrekening van [naam bank] staat over maken naar de beleggingsrekening bij NNEK. Een voorwaarde die [naam bank] heeft gesteld is dat deze rekening dan verpand word aan [naam bank].

Bijgaand ontvangt u de getekende pandakte.'

- 2.20 Op 10 juni 2021 heeft de consument aan de adviseur laten weten dat zij contact heeft gehad met de bank over de tussenrekening bij NNEK, maar dat het geld er nog niet op staat. Zij vraagt aan de adviseur of er iets mis is gegaan met zijn communicatie met de bank. Ook vraagt zij aan de adviseur om op de hoogte gehouden te worden.
- 2.21 Op 15 juni 2021 heeft de adviseur aan de bank gemaild dat hij via telefonisch contact heeft begrepen dat er een pandakte aangeleverd moest worden.
- 2.22 Tussen 30 juli 2021 en 16 december 2021 heeft de consument 17 keer een bericht aan de adviseur gestuurd waarin zij hem vraagt contact met haar op te nemen. Op 16 december 2021 heeft de adviseur aan haar laten weten dat hij de bank heeft gebeld en de volgende ochtend weer zal bellen, waarna hij de consument zal informeren. De dag daarna heeft de adviseur aan de consument ge-appt dat het geld volgens de bank op maandag bij NNEK op de rekening zou staan. Drie dagen later heeft de adviseur aan de consument laten weten dat hij bij NNEK een prognose heeft opgevraagd, omdat de bank die nodig heeft. Ook schrijft hij dat hij de consument op de hoogte zal houden.
- 2.23 Op 29 september 2021 heeft de adviseur een e-mail naar de bank gestuurd, waarin hij schrijft dat er een beleggingsrekening is geopend bij NNEK en dat hier het beleggingsgeld van de tussenrekening naartoe moet. Ook schrijft de adviseur dat hiertoe een pandakte in het bezit is van de bank. De adviseur vraagt aan de bank wat er nog moet gebeuren.
- 2.24 Bij brief van 5 oktober 2021 laat de bank aan de consument weten een kopie van een geldig legitimatiebewijs nodig te hebben. Deze brief is ook aan de adviseur toegestuurd. De adviseur heeft bij e-mail van 9 november 2021 het gevraagde document aangeleverd.
- 2.25 Vervolgens heeft de bank een brief gedateerd 11 november 2021 naar de adviseur gestuurd waarin de bank schrijft dat nog een schriftelijke opgave van de verzekeraar van het eindkapitaal op basis van het bruto historisch prognoserendement van de beleggingsrekening bij ASR nodig is om de aanvraag van de wijziging van de hypotheek te kunnen beoordelen.
- 2.26 Op 8 december 2021 heeft de consument een brief aan de adviseur gestuurd, waarin zij vraagt naar de stand van zaken omtrent het laten overmaken van de beleggingsgelden van de tussenrekening van de bank naar NNEK. Bij e-mail van 23 december 2021 heeft de adviseur de prognose van de NNEK naar de consument toegestuurd met daarbij de mededeling dat hij dit stuk naar de bank heeft doorgezonden, omdat de bank dit nog nodig had.
- 2.27 Bij brief van 21 februari 2022 heeft de bank de consument - onder andere - geïnformeerd dat zij in mei 2020 een onjuist verzoek van haar adviseur hebben ontvangen.

Verder staat in de brief dat de bank de adviseur geïnformeerd heeft over de mogelijkheden, waarna de adviseur in februari 2021 navraag heeft gedaan over wat er nog moest gebeuren. Aan de consument wordt verzocht om via haar adviseur een nieuwe aanvraag voor het aanpassen van de hypotheek te doen en de boeterente voor de renteaankoop van 1 juni 2020 te voldoen. Deadline voor het aanpassen van de hypotheek is 1 mei 2022. Past de consument de hypotheek niet op tijd aan dan zal de bank de renteaanpassing van juni 2020 terugdraaien, aldus de brief.

- 2.28 Op 12 januari 2022 appt zij de adviseur dat er nog steeds geen geld is gestort op de rekening bij NNEK. Op dit bericht, noch op haar berichten van 26 januari 2022, 31 januari 2022, 7, 15 en 23 februari 2022 heeft de adviseur gereageerd.
- 2.29 Op 23 februari 2022 heeft de consument een laatste brief aan de adviseur gestuurd. Hierin schrijft zij dat zij een brief van de bank heeft ontvangen waarin staat dat de adviseur in mei 2020 een onjuist verzoek bij de bank heeft ingediend. Ook staat in de brief dat de bank meerdere malen om aanvullende stukken heeft gevraagd bij de adviseur en dat haar aanvraag inmiddels is vervallen. De consument vraagt aan de adviseur om voor 1 maart 2022 op haar brief te reageren. Dit heeft de adviseur niet gedaan, waarna de consument haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

- 2.30 De consument vordert dat de adviseur een schadevergoeding van € 5.000,- aan haar betaalt.
- 2.31 Ter onderbouwing van haar vordering heeft de consument het volgende - zakelijk weergegeven - aangevoerd.
- 2.32 Het geld van de beleggingsrekening bij ASR staat door toedoen van de adviseur al twee jaar zonder rendement op de tussenrekening van de bank.
- 2.33 Naar aanleiding van de brief van ASR over het beëindigen van de beleggingsrekening heeft de consument contact gehad met de adviseur. Tijdens dit gesprek is afgesproken dat de adviseur bij de bank een verzoek zou indienen om de hypotheekrente te laten aanpassen en de boeterente te laten verrekenen met de opbrengsten van de beleggingsrekening bij ASR. In april 2020 is daartoe een aanvraag in bij de bank ingediend, welke op 3 juni 2020 door de bank geaccordeerd is. Deze aanvraag is op 3 juni 2020 akkoord bevonden. Op 21 januari 2021 heeft de consument vervolgens een brief van de bank ontvangen waarin de consument wordt verzocht een beleggingsrekening te openen, zodat het resterende bedrag van € 17.342,24 daarnaartoe overgemaakt kan worden. Pas in mei 2021 opent de adviseur een nieuwe beleggingsrekening bij NNEK. Ondanks meerdere verzoeken van de consument aan de adviseur om haar te informeren over de stand van zaken, gebeurt er niets. De gelden zijn nooit overgemaakt naar de rekening bij NNEK en ondertussen is de bank voornemens de rentewijziging van juni 2020 terug te draaien.

Het verweer

2.34 Op 13 april 2022 heeft Kifid geprobeerd telefonisch in contact te komen met de adviseur om de klacht van de consument te bespreken. Dit is niet gelukt. Hierop is de adviseur bij brief van diezelfde dag gevraagd om binnen vier weken na dagtekening van die brief op de klacht van de consument te reageren. Omdat op 18 mei 2022 nog geen reactie was ontvangen, is weer geprobeerd telefonisch in contact te komen met de adviseur. Er is een terugbelverzoek achtergelaten. Op 24 mei 2022 was nog altijd geen reactie (noch op de brief van 13 april 2022, noch op het terugbelverzoek van 18 mei 2022) ontvangen. Dit heeft ertoe geleid dat op 24 mei 2022 per aangetekende post een rappelbrief aan de adviseur is gestuurd. In deze brief is - voor zover relevant - het volgende opgenomen:

'Helaas heb ik moeten constateren dat er door Kifid geen reactie van uw zijde is ontvangen op de klacht van [naam consument]. Ik verzoek u dan ook om binnen twee weken na dagtekening van deze brief alsnog uw verweerschrift in te dienen. Graag wil ik u erop wijzen dat wanneer binnen de gestelde termijn geen inhoudelijke reactie van uw zijde wordt ontvangen, de vordering van [naam consument] enkel beoordeeld zal worden aan de hand van de toets of deze onrechtmatig of ongegrond voorkomt. Dit zal er waarschijnlijk toe leiden dat de vordering van [naam consument] in zijn geheel zal worden toegewezen.'

2.35 Ook op deze brief is niet gereageerd.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in de op hem rustende zorgplicht jegens de consument.
- 3.2 Zoals in 2.34 en 2.35 al uiteen is gezet, heeft de adviseur nagelaten om op de klacht van de consument te reageren. Nu het standpunt van de adviseur in deze procedure ontbreekt, terwijl hij wel voldoende in de gelegenheid is gesteld een standpunt in te nemen en toe te lichten, zal de commissie de vordering van de consument beoordelen aan de hand van de toets of deze onrechtmatig of ongegrond voorkomt.
- 3.3 De consument heeft aangevoerd dat haar wens om de boeterente te betalen uit de beleggingsgelden nooit tot stand is gekomen, ondanks pogingen van haar om met de adviseur in contact te komen. Uit de berichtgeving van de bank hieromtrent volgt dat de adviseur een onjuiste aanvraag heeft gedaan en niet heeft gereageerd op berichten van de bank om aanvullende stukken te mogen ontvangen. Omdat nog altijd geen beleggingsrekening aan de beleggingshypotheek is gekoppeld, is de bank voornemens de rentewijziging die in juni 2020 is doorgevoerd terug te draaien.

Daar komt bij dat de beleggingsgelden inmiddels twee jaar op een tussenrekening van de bank staan zonder dat hierover enig rendement wordt behaald. Als gevolg hiervan stelt de consument € 5.000,- schade te hebben geleden. Deze vordering is - als gezegd - niet door de adviseur betwist.

- 3.4 Uit de stukken die door de consument zijn ingediend ontstaat het beeld dat ondanks zeer veelvuldig contact zoeken door de consument, de adviseur hierop niet tot nauwelijks heeft gereageerd. Los van de vraag of de boeterente uit de beleggingsgelden betaald zouden kunnen worden, is de commissie gelet op het voorgaande van oordeel dat de vordering van de consument niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt en dus voor toewijzing vatbaar is.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht gegrond.

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 5.000,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl