

ClaimConcept

Mijn kenmerk
OM-13-00707
OM- 13-00756

Uw kenmerk

Den Haag
9 augustus 2013

Betreft: klachten van

Geachte heer Terpstra,

U heeft namens (hierna genoemd: "consument") klachten tegen Top Quality Lifestyle B.V (hierna genoemd: "de tussenpersoon") en SNS Bank N.V. (hierna genoemd: "de bank") ingediend bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Thans heeft de procedure mij voldoende informatie gebracht om in de klachten te kunnen oordelen.

De klacht jegens de bank acht ik, conform artikel 21 van mijn Reglement, kennelijk ongegrond. De klacht jegens de tussenpersoon acht ik, conform artikel 25 van mijn Reglement, gegrond maar verbind hier geen gevolgen aan. Hieronder geef ik eerst het feitenrelaas. Daarna vat ik de standpunt van partijen samen. Vervolgens vindt u mijn overwegingen. Tot slot geef ik aan wat de vervolgmogelijkheden zijn.

Feiten

Bij beoordeling van de klacht ga ik uit van de volgende feiten:

- op enig moment heeft consument een aflosvrije hypothecaire lening bij ING Bank afgesloten voor een bedrag van € 58.991,43. Tevens heeft consument op enig moment bij Rabobank een hypothecaire lening met spaarcomponent gesloten voor een bedrag van € 28.406,64;
- middels advisering en bemiddeling van de tussenpersoon zijn genoemde leningen medio 2002 vervroegd afgelost. Een nieuwe hypothecaire lening van € 113.445,05 heeft consument in genoemd jaar afgenomen van Hooge Huys. De WOZ waarde van de woning bedroeg € 136.134,-;
- consument heeft voorts op advies van de tussenpersoon een spaarpolis bij Interpolis afgekocht en daarbij een bedrag van € 11.344,51 ontvangen.

- Genoemd bedrag met gelden vrijgekomen uit de nieuwe hypothecaire geldlening, is door consument aangewend voor een eenmalige storting van € 28.800, - ten behoeve van het eveneens op advies van de tussenpersoon afgesloten effectenlease product AEGON Optimum Vliegwielen Vermogen. Dit bedrag diende als betaling voor de rentevergoeding van 9,5% p.j. voor de met het Vliegwielen gemoeide lening van € 37.874,12;
- in het door de tussenpersoon medio januari 2002 ten behoeve van consument opgestelde adviesrapport valt te lezen dat de opbrengst van het Vliegwielen na ommekomst van 15 jaar en bij een voorbeeldrendement van 8% aangewend diende te worden ter aflossing van de hypothecaire geldlening;
- in 2007 is de hypothecaire lening bij Hooge Huys middels bemiddeling en advies van de tussenpersoon vervroegd afgelost en is een nieuwe hypothecaire lening bij SNS Bank afgesloten met een rentevaste periode van 10 jaar;
- medio 2009 heeft consument het Vliegwielen voortijdig beëindigd. Na verrekening van de effecten en de lening resteerde een bedrag van € 739,49;
- AEGON heeft consument per brief van 27 september 2012 aangeboden 60% van de door hem betaalde rentevergoeding te vergoeden.

Inhoud van de klachten

Consument stelt dat de tussenpersoon in zijn advisering/bemiddeling bij de totstandkoming van de lening en het Vliegwielen in 2002, niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon mag worden verwacht door hem de afname van het Vliegwielen te adviseren zonder daarbij te wijzen op de met het genoemde product gemoeide risico's. Consument verwijt de bank hem een hypothecaire geldlening te hebben verstrekt zonder daarbij een verplichte aflossing ofwel afdekking overeen te komen.

Consument vordert vergoeding van de door hem voor het Vliegwielen betaalde rentevergoeding verminderd met de door AEGON aangeboden schadevergoeding. Daarnaast vordert consument vergoeding van het verschil tussen de hoogte van de bij ING Bank afgesloten hypothecaire geldlening indien deze ongewijzigd zou zijn voortgezet en de hoogte van de huidige bij de bank afgesloten hypothecaire geldlening.

Standpunt tussenpersoon

De tussenpersoon is in zijn verweer niet ingegaan op de vordering van consument en stelt het risicoprofiel van de opbouw binnen de hypothecaire geldlening met consument te hebben besproken. Daarbij wijst de tussenpersoon op het adviesrapport en een door AEGON verstrekt rekenoverzicht betreffende het Vliegwielen waaruit blijkt, zo stelt hij, dat verschillende rendementen mogelijk zijn. Tevens stelt de tussenpersoon dat consument de door zijn advies gerealiseerde verlaging van de maandlasten als positief heeft ervaren.

Beoordeling van de klacht

De klacht jegens de bank acht ik, zoals ik reeds schreef, kennelijk ongegrond. Reden hiervoor is dat in de onderhavige kwestie de tussenpersoon verantwoordelijk is voor het gegeven advies en de bank enkel uitvoering heeft gegeven aan de door de tussenpersoon namens consument verstrekte opdracht. De bank is daarbij uit gegaan van de door de tussenpersoon verstrekte informatie hetgeen niet onjuist is.

Wel diende de bank te waken voor overkreditering alsmede consument volledig en juist te informeren over het te sluiten product. Overkreditering en het verstrekken van niet volledige informatie door de bank, is mij in casu niet gebleken.

Ten aanzien van het door de tussenpersoon in 2002 gegeven advies merk ik op dat het, gelet op de inhoud van het adviesrapport van januari 2002 en de tussenpersoon de stelling van consument daaromtrent niet betwist, vast staat dat de tussenpersoon consument heeft geadviseerd het Vliegwiél af te nemen. De doelstelling was met de opbrengst van het Vliegwiél, waarbij is uitgegaan van een jaarlijks rendement van 8%, de bij Hooge Huys te sluiten hypothecaire geldlening af te lossen.

De door de tussenpersoon geadviseerde opzet, gelet op de doelstelling alsmede de te betalen rentevergoeding voor het van AEGON voor het Vliegwiél geleende bedrag van € 37.874, 1 2 kon enkel slagen indien jaarlijks een beleggingsrendement van minimaal 17,5% zou worden behaald. Het behoeft dan ook geen betoog dat het van meet af aan zeer onzeker was dat de door de tussenpersoon geadviseerde opzet zou slagen. Sterker nog, gelet op de kenmerken van het Vliegwiél, liep consument tevens het reële risico de door hem gedane investering (de betaalde rentevergoeding) geheel of ten dele te verspelen en met een restschuld te worden geconfronteerd indien de opbrengst van de beleggingen niet voldoende zou blijken om het geleende bedrag af te kunnen lossen.

De tussenpersoon heeft onvoldoende duidelijk gemaakt dat hij consument voor de met de afname van het Vliegwiél gemoeide en hierboven reeds beschreven risico's uitdrukkelijk en in niet mis te verstane bewoordingen heeft gewaarschuwd. Anders dan het daaromtrent door de tussenpersoon gestelde heb ik immers niet mogen ontvangen en in het door de tussenpersoon opgestelde adviesrapport wordt louter gesproken over positieve rendementen. De tussenpersoon heeft daarmee niet gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon.

Het is voldoende aannemelijk dat consument, indien de tussenpersoon hem juist en volledig had geadviseerd, de overeenkomst aangaande het Vliegwiél niet zou hebben gesloten. Dit geldt niet voor de hypothecaire geldleningen die consument in 2002 en 2007 heeft afgesloten. Deze leningen waren immers, zij het bij andere geldverstrekkers, een voortzetting van de situatie waarin consument zich voor het advies van de tussenpersoon in 2002 bevond. Dat het voortijdig aflossen van de hypothecaire leningen in 2002 en 2007 consument enig nadeel heeft gebracht is voorts niet gesteld of gebleken. Het advies van de tussenpersoon op deze onderwerpen komt mij niet onredelijk voor.

De schade die consument heeft geleden door op basis van een niet volledig advies van de tussenpersoon de Vliegwiél overeenkomst te sluiten, komt in beginsel wel voor vergoeding door de tussenpersoon in aanmerking. Het ontstaan van deze schade is echter niet volledig aan het handelen van de tussenpersoon te wijten. Het had consument in 2002 namelijk, gelet op het adviesrapport van de tussenpersoon alsmede de door AEGON verstrekte informatie over het Vliegwiél, duidelijk kunnen en moeten zijn dat hij met het Vliegwiél een beleggingproduct afsloot en dat in het kader van dit product aandelen zouden worden aangekocht.

Het is een feit van algemene bekendheid dat beleggen onlosmakelijk is verbonden met het nemen van risico's waardoor het consument dan ook eveneens duidelijk had kunnen en moeten zijn dat de beleggingen in waarde konden dalen. Consument moet in casu dan ook worden verweten het advies van de tussenpersoon te hebben opgevolgd zonder zich te verdiepen in de eigenschappen en risico's van het Vliegwiël.

Het percentage van de schade dat voor vergoeding in aanmerking komt dient, gelet op het vorenstaande, 60% te bedragen. Nu uit het dossier blijkt dat AEGON genoemd percentage aan consument wil vergoeden, verklaar ik de klacht van consument jegens de tussenpersoon gegrond maar verbind ik aan dit oordeel geen gevolgen.

Vervolgprocedure

Het staat consument vanzelfsprekend vrij om andere wegen te bewandelen om te trachten een beter resultaat te bereiken. Ook heeft consument de mogelijkheid om zich binnen drie maanden na dagtekening van deze brief te wenden tot de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. De mogelijkheid de klacht voor te leggen aan voornoemde Commissie laat onverlet het recht om zich in de plaats daarvan te wenden tot de burgerlijke rechter. Meer informatie is verkrijgbaar op www.kifid.nl. Het dossier is inmiddels gesloten.

Met vriendelijke groet,

mr. A. C. Monster
Ombudsman Financiële Dienstverlening