

## Uit de praktijk

Een greep uit de klachten tegen financieel dienstverleners.

BRONNEN:  
VERMOGENSMONITOR/KIFID

## Combiportefeuille 'teriskant'

Een particuliere belegger klaagde dat ABN Amro te veel risico met zijn effectenportefeuilles had genomen. Zomer vorig jaar wees de Geschillencommissie van het Kifid een schadevergoeding toe van € 190.000. De bank vecht de beslissing aan bij de Commissie van Beroep.

De klant had twee beleggingsportefeuilles. Eentje was defensief, met de ander werd actief gehandeld en werden volop risico's genomen, onder meer met het schrijven van putopties. Daarmee heb je de plicht bepaalde aandelen tegen een afgesproken koers te kopen als de tegenpartij daarom vraagt. Een marginverplichting is hierbij een vereiste: een bedrag dat gereserveerd wordt om je aan de afspraak te kunnen houden.

→ **Klacht**  
Te veel risico met beleggingsportefeuilles

→ **Tegen**  
ABN Amro

→ **Uitkomst**  
Bank gaat in hoger beroep tegen schadevergoeding

Omdat een tekort ontstond, voegde de bank de beide portefeuilles samen, waardoor ook de defensieve portefeuille klapten opliep. Omdat de klant zelf met deze aanpak had ingestemd, oordeelde de Geschillencommissie dat hij recht heeft op vergoeding van de helft van zijn verlies.

## Overwaarde verdampt

Tien jaar geleden kwamen bij klachtenbegeleider Vermogensmonitor honderden klachten binnen over de Postbank Meerwaarde Hypotheek. Bij deze hypotheekvorm werd de overwaarde op het vorige huis belegd. Van de beleggingsrekening betaalde de klant deels de hypotheekrente. Zo kon hij een hogere hypotheek nemen. Belofte was dat het potje gedurende de looptijd van 30 jaar nooit leeg zou raken.

Het obligatiefonds waarin de overwaarde werd belegd, ging in 2002 onderuit door de kelderende dollarkoers. Het zag er naar uit dat het potje voor de aanvullende rentebetaling veel eerder leeg zou zijn. Na ophef in de media trof moeder ING een schikking: de klant hoeft

→ **Klacht**  
Riskante hypotheek

→ **Tegen**  
Postbank

→ **Uitkomst**  
Schikking voor meer dan 10.000 klanten

in ieder geval 20 jaar niet bij te betalen. Is het potje leeg, dan past de bank bij.

De zaak heeft een staartje door een klacht van iemand die wil verhuizen, maar zijn oude Meerwaarde Hypotheek niet mag meenemen, terwijl dat wel was toegezegd. De klacht ligt nu bij de Ombudsman van het Kifid.

## Nutteloze koopsompolis

Kredietverlener Afab heeft klanten overlijdensrisicoverzekeringen in de maag gesplitst puur en alleen om provisies op te strijken, zo concludeerde het Kifid halverwege 2013. Twee van die klanten trokken bij het Kifid aan de bel. Bindende uitspraak: de kredietverlener moet de betaalde provisies terugstorten.

Afab adviseerde klanten die een krediet kregen een overlijdensrisicoverzekering tegen koopsom af te sluiten. Hierbij wordt de premie in één keer vooruitbetaald. Dit bedrag werd uit het krediet bekostigd, zodat de krediet som waarover de klant rente moest betalen steeg. In een van de twee zaken bleek dat de kredietverlener wel 50% van de

→ **Klacht**  
Dure overlijdensrisicoverzekering

→ **Tegen**  
Afab

→ **Uitkomst**  
Klanten krijgen provisie terug

koopsom als provisie incasseerde.

Afab kon niet duidelijk maken waarom klanten dit advies kregen en op welke manier hun belang ermee gediend was. Volgens de Geschillencommissie was het enige oogmerk de provisie te kunnen incasseren.