



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-206

d.d. 16 juli 2012

(mr. C.E. du Perron, voorzitter, en mr. P.E. Roodenburg, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft vergoeding van zijn oorspronkelijke inleg gevorderd alsmede vergoeding van gevolgschade. Consument heeft in de loop van de procedure laatstgenoemde vordering meermaals opwaarts bijgesteld, waarbij een bedrag van € 1.000.000,00 ruimschoots is overschreden. De Commissie overweegt dat de omvang van de gevorderde gevolgschade bij de oorspronkelijke vordering moet worden opgeteld in het kader van de beoordeling van de vraag of de Commissie het geschil in behandeling neemt. In artikel 27.1 sub e van het van toepassing zijnde Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening is bepaald dat klachten waarbij de hoofdsom van de vordering van Consument, exclusief vertragsrente en kosten, op het moment van het voorleggen van de Klacht aan de Geschillencommissie een bedrag van € 1.000.000 te boven gaat, niet door de Commissie in behandeling wordt genomen. Dit brengt mee, gelet op hetgeen de Commissie hiervoor heeft overwogen, dat de klacht van Consument niet-ontvankelijk is.

I. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het verzoek tot geschilbeslechting, ontvangen op 15 april 2011;
- het verweer van Aangeslotene d.d. 26 juli 2011;
- de repliek van Consument d.d. 23 augustus 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 6 oktober 2011;
- alle overige (gedateerde en ongedateerde) tussentijds door Consument aan KiFiD verzonden faxberichten;
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft vastgesteld dat het geschil zich leent voor schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 37 van haar Reglement.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument belegt vanaf 2005 bij Aangeslotene. Voordien belegde Consument bij een andere financiële instelling, X.
- 2.2 Op de relatie tussen Consument en Aangeslotene zijn de “Algemene voorwaarden [naam Aangeslotene].” en de “Voorwaarden voor de beleggingsdienstverlening” van toepassing.

3 Geschil

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de als gevolg van het handelen van Aangeslotene geleden schade. Initieel heeft Consument ‘herstel in oude toestand’ gevorderd, neerkomende op vergoeding van een bedrag van circa € 1.000.000,00. Consument heeft de schadebegroting in de loop van de procedure meermaals opwaarts bijgesteld, waarbij Consument tevens gevolgschade heeft geclaimd. In zijn repliek heeft Consument de schade begroot op een bedrag ad € 30.000.000,00.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - Consument heeft alvorens bij Aangeslotene te gaan beleggen bij een andere financiële dienstverlener X. , al dan niet middels beleggen, een vermogen vergaard van circa € 1.000.000,00; dit vermogen was bestemd als pensioenvoorziening. Door de overname van X. door dienstverlener Y. was het voor Consument niet langer mogelijk, om bij Y., orders op te geven “niet bestens”.
 - Voorafgaand aan de overstap naar Aangeslotene, eind 2005, heeft Consument met vertegenwoordigers van Aangeslotene gesproken. Hierbij zou de directeur effecten van de vestiging te N. van Aangeslotene met Consument de afspraak hebben gemaakt dat Consument bij Aangeslotene “niet bestens” zou kunnen handelen. Deze voorwaarde was voor Consument essentieel om (met zijn beleggingsportefeuille) naar Aangeslotene over te stappen.
 - Aangaande “bestens” orders heeft Consument zich op het standpunt gesteld dat hierbij toeval een te nadrukkelijke rol speelt, waaraan Consument niet wenst te worden blootgesteld. Consument is ook geen voorstander van handelen met limieten, aangezien hierbij zijn inspraak verloren gaat. Consument heeft dien-aangaande onder meer verklaard: *“Een limiet is star & dood en daar houd ik niet van.”* Consument heeft dan ook een meermaals uitgesproken wens tot “niet bestens” handelen geuit, terzake waarvan hij heeft verklaard: *“Voor mij is de enige juiste handel, de niet bestens handel, waarbij een beroep wordt gedaan op de ervaring van de bank”.*



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Het is Consument in de loop van 2010 gebleken dat Aangeslotene niet “niet bestens” heeft gehandeld. Uit de administratie van Aangeslotene noch uit ontvangen afschriften van de betreffende orders valt op te maken dat Aangeslotene (inderdaad) niet “niet bestens” heeft gehandeld. Hiermee heeft Aangeslotene haar afspraak geschonden.
- Door het handelen van Aangeslotene was de initiële inleg van circa € 1.000.000,00 weinig tot niets meer waard. Indien Consument dit bedrag bij een andere dienstverlener zou hebben ondergebracht, zou dit bedrag, gelet op de bij de andere dienstverlener behaalde rendementen in een andere portefeuille, hebben geleid tot een waarde van circa € 2.200.000,00. Aangeslotene dient dit laatstgenoemde bedrag dan ook aan Consument te vergoeden.
- Om in zijn levensonderhoud te kunnen voorzien, heeft Consument zich genoodzaakt gezien om zijn woning te verkopen. Consument heeft de woning (zelf) voorzien van talrijke wand- en muurschilderingen, welke volgens Consument een zeer hoge waarde vertegenwoordigden. De kopers van de woning van Consument hebben deze schilderingen teniet gedaan door hier een nieuwe verflaag overheen aan te brengen. De schade die hieruit voortvloeit bedraagt € 11.800.000,00, waarvoor Aangeslotene verantwoordelijk kan worden gehouden.
- In 2010 ontdekte Consument dat Aangeslotene (steeds) bestens heeft gehandeld. Dit was in strijd met de gemaakte afspraak om “niet bestens” te handelen. Consument heeft zijn orders telkens per fax doorgegeven, waarop hij (immers) handmatig de kanttekening “niet bestens” heeft geplaatst, zulks ter verwijzing naar de daartoe gemaakte afspraak. Indien deze opdracht tot “niet bestens” handelen in strijd was met de binnen Aangeslotene geldende voorschriften en procedures, had het op de weg van Aangeslotene gelegen om de betreffende opdracht in het geheel niet uit te voeren.
- In een later stadium is Consument ter ore gekomen dat het Aangeslotene (van meet af aan) door haar hoofdkantoor niet was toegestaan om “niet bestens” te handelen. Het filiaal van Aangeslotene te Nijmegen had Consument dan ook, gelet op zijn uitgesproken wens om “niet bestens” te kunnen handelen, als klant moeten weigeren. Nu Aangeslotene dit heeft nagelaten, heeft zij hiermee Consument de mogelijkheid ontnomen om via andere beleggingen een (veel) beter rendement te behalen.
- Zodra Consument bemerkte dat Aangeslotene “bestens” voor hem handelde heeft Consument onverwijld zijn handel via Aangeslotene beëindigd.
- Bij de door Consument gegeven opdrachten was telkens de kanttekening gemaakt dat het verwerven van de betreffende aandelen “niet bestens” moest geschieden. Aangeslotene moet dit (ook) in haar administratie hebben geregistreerd (al dan niet in een ‘logboek’).
- Via een medewerker van Aangeslotene stelt Consument te hebben vernomen dat uit de (order)administratie van Aangeslotene noch uit de betreffende afschriften valt op te maken of de door Consument gegeven orders (inderdaad) “niet bestens” zijn uitgevoerd.
- Door niet “niet bestens” te hebben gehandeld, heeft Aangeslotene uit eigen naam gehandeld en niet uit naam van Consument.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3.3 Aangeslotene heeft gemotiveerd verweer gevoerd. De door partijen betrokken stellingen worden in het hiernavolgende voor zover nodig besproken.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

- 4.1 De Commissie maakt uit de stukken op dat de vordering van Consument initieel een bedrag van € 1.000.000,00 beliep, welk bedrag Consument op meerdere momenten in de procedure heeft bijgesteld, waarbij Consument bedragen van respectievelijk € 14.000.000,00, € 15.000.000,00, € 30.000.000,00 en € 60.000.000,00 heeft genoemd. Consument heeft zich daarbij op het standpunt gesteld dat zijn primaire vordering (slechts) een bedrag van € 1.000.000,00 bedraagt, waarmee, zo begrijpt de Commissie althans, Consument heeft willen beogen dat het ‘drempelbedrag’ niet wordt overschreden, meebrengende dat de klacht door de Commissie in behandeling zal worden genomen.
- 4.2 Het is de Commissie gebleken dat Consument allereerst vergoeding vordert van een bedrag van € 1.000.000,00 als zijnde het bedrag dat Consument bij Aangeslotene heeft ingelegd. Consument heeft zich op het standpunt gesteld schade te hebben geleden nu Aangeslotene zijn instructie om (louter) “niet bestens” te handelen niet zou hebben opgevolgd. Consument wenst dan ook, kort gezegd, om in oude toestand hersteld te worden en vordert daartoe vergoeding van voornoemd bedrag.
- 4.3 Het is de Commissie daarbij gebleken dat Consument ook vergoeding van gevolgschade vordert. Consument stelt immers door de handelwijze van Aangeslotene tevens genoodzaakt te zijn geweest om zijn huis, hetwelk hij naar eigen zeggen heeft verfraaid met diverse wand- en muurschilderingen, te verkopen hetgeen tot een verlies van € 11.800.00,00 aan de zijde van Consument zou hebben geleid. Tevens heeft Consument vergoeding van rente gevorderd en heeft Consument, zoals hiervoor overwogen, de hoogte van de door hem beweerdelijk geleden schade, op enige momenten in de procedure verhoogd zonder hiertoe een nadere onderbouwing aan te leveren. De Commissie overweegt dat de omvang van dergelijke (beweerdelijk geleden) gevolgschade bij de oorspronkelijke vordering moet worden opgeteld in het kader van de beoordeling van de vraag of de Commissie het geschil in behandeling neemt.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 4.4 De Commissie overweegt in dat kader het volgende. In artikel 27.1 sub e van het van toepassing zijnde Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening is bepaald dat klachten waarbij de hoofdsom van de vordering van Consument, exclusief verdragingsrente en kosten, op het moment van het voorleggen van de Klacht aan de Geschillencommissie een bedrag van € 1.000.000 te boven gaat, niet door de Commissie in behandeling wordt genomen. Dit brengt mee, gelet op hetgeen de Commissie hiervoor heeft overwogen, dat de klacht van Consument niet-ontvankelijk is. Inhoudelijke behandeling van de klacht dient verder dan ook achterwege te blijven. De Commissie merkt evenwel ten overvloede op dat er in ieder geval onvoldoende verband bestaat tussen het verwijt dat Consument Aangeslotene maakt (het bestens uitvoeren van orders) en de door hem opgevoerde schade. Daarbij is van belang dat Consument kennelijk geen bezwaar had tegen de koers waartegen zijn transacties in feite werden verricht. Zou Consument zich met die koers als zodanig niet hebben kunnen verenigen, dan had hij immers onverwijld na ontvangst van de betrokken transactiegegevens bij Aangeslotene kunnen en moeten protesteren.
- 4.5 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie acht de klacht van Consument niet-ontvankelijk en gaat over tot sluiting van het dossier.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.