

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-122 d.d.

16 april 2015

(mr. J. Wortel, voorzitter, en mr. drs. R. Knopper en dr. R.Th.H. Willemsen RBA, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Samenvatting

Volgens de belegger heeft de bank onjuiste informatie verstrekt over de geadviseerde obligatie. Naar het oordeel van de Commissie heeft tussen partijen een relatie op basis van execution only bestaan. Verder is niet gebleken dat de belegger (uitsluitend) heeft mogen afgaan op de inlichtingen van zijn contactpersoon bij de bank. Evenmin is gebleken dat de bank heeft geadviseerd de obligatie aan te houden. De vordering wordt afgewezen.

consument,

tegen

de naamloze vennootschap ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen de bank.

1. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening,
- de brief van consument met als bijlage onder meer het ondertekende vragenformulier, ontvangen op 30 juli 2013,
- de brief van 4 september 2013 van de gemachtigde van consument,
- de brief met bijlage van de gemachtigde van consument van 24 september 2013,
- de brief van 18 oktober 2013 van de gemachtigde van consument,
- de brief met bijlagen van de gemachtigde van consument van 21 mei 2014,
- het verweerschrift met bijlagen,
- de repliek en
- de dupliek.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaardden. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 januari 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument bankiert al geruime tijd bij de bank, in elk geval sinds de jaren negentig.
- 2.2 In april 2005 heeft consument een gesprek gevoerd met de heer [naam], een werknemer van de bank (hierna: [naam]). In vervolg op dit gesprek, op 28 april 2005, heeft consument een perpetuele obligatie van Bank of Ireland (hierna: de BOI Perpetual) gekocht. De door consument overgelegde aankoopnota van deze transactie vermeldt:

“(…)
Effectennota (Advisering)
Voor u gekocht
(…)
Nominaal 48.000 EUR
6,25% Bank of Ireland Cap 05/
(…)
Netto totaal (...) EUR 49.716,47
(…)”

- 2.3 In april 2010 heeft Bank of Ireland een bod uitgebracht tot het omruilen van de BOI Perpetual tegen 60% van de nominale waarde. Consument heeft dit bod niet aanvaard.
- 2.4 In juni 2011 heeft Bank of Ireland wederom een bod uitgebracht tot het omruilen van de BOI Perpetual, ditmaal tegen 20% van de waarde. Consument heeft ook dit bod niet aanvaard.
- 2.5 Op verzoek van consument is een voorlopig getuigenverhoor gehouden. Tijdens dit getuigenverhoor heeft [naam] als volgt verklaard:
“Ik ken [naam consument] sinds de jaren 90. Hij was klant van ING [plaats]. Ik werkte daar als kassier. Deze functie heb ik lang bekleed. In 1999 is ING [plaats] gesloten en ben ik naar ING [plaats 1] gegaan. Daar was ik eerst assistent en daarna adviseur particulier. Dat was begin 2000. Voor 2000 had [naam consument] veel contact met de directeur van het filiaal [plaats] over zijn beleggingen. Vanaf begin 2000 hebben wij meer telefonisch contact gekregen, dat ging over saldo en spaarrekeningen. Het initiatief tot contact ging altijd vanuit [naam consument].
Ik weet dat [naam consument] in aandelen deed sinds de jaren 90. Ik heb niet zelf contact opgenomen over beleggingen (...). Die rol had ik niet binnen ING. Ik kan mij herinneren dat wij in 2005 hebben gesproken over de Bank of Ireland obligaties. De rentes waren destijds laag op spaarrekeningen. De obligaties van BOI waren op dat moment hoog, zo rond 6,25%. Naar aanleiding van [naam consument]’s telefoontjes over rentes heb ik hem daarover geïnformeerd. Ik had deze obligaties ook in mijn persoonlijke portefeuille.
Ik heb gezegd dat de rente op de obligaties de eerste twee jaar 6,25% was. Daarna waren ze variabel en na 10 jaar vielen ze vrij. De nominale waarde zou naar mijn weten gegarandeerd zijn na 10 jaar. Zo ben ik geïnformeerd. Het beleggingsprofiel van [naam consument] kende ik niet. Hij had een adviseur/accountmanager en dat was ik niet.
Op uw vraag of [naam consument] bij de daling van de koersen van de obligaties BOI contact heeft opgenomen antwoord ik dat we het hebben gehad over de koersdaling. Verder kan ik mij niet herinneren wat ik heb gezegd over het al dan niet verkopen van de obligaties. Ik had nog twee of drie klanten en zeker één daarvan heeft die obligaties verkocht. Dus ik kan me niet voorstellen dat ik aan [naam consument] heb gezegd dat hij die obligaties moest houden. Die beslissing was de verantwoordelijkheid van de klant. Ik heb daar geen advies in gegeven. Als ik al iets gezegd heb, dan heb ik slechts informatie gegeven. Ik zou nooit zeggen dat mijn klanten iets moesten houden. Dat is en blijft een persoonlijke beslissing. Mijn eigen BOI obligaties heb ik gehouden, in het begin met het idee dat de inleg gegarandeerd was. Later is mij duidelijk geworden dat die garantie niet gold en heb ik ze toch gehouden. Er heeft in mei/juni 2011 een gesprek met [naam consument], de heer [naam andere werknemer van de bank] en mijzelf plaatsgevonden. [naam andere werknemer van de bank] is beleggingsadviseur en hij was verbonden aan ING [plaats 1]. [naam andere werknemer van de bank] heeft het gesprek gevoerd met [naam consument], ik denk dat ik er zelf ook bij ben gebleven. Het klopt dat [naam andere werknemer van de bank] toen aan [naam consument] heeft gezegd dat de inleg niet gegarandeerd was. Ik weet niet precies wanneer ik dat te horen heb gekregen. Ik weet niet of ik dat toen voor het eerst heb gehoord of ik het daarvoor al wist.

(...) De nota van EUR 49.000,- zoals [naam consument] deze heeft ontvangen, en die u mij thans voorhoudt, heb ik niet eerder gezien. Als ik die nota zo zie zou ik zeggen dat dit de nota is voor de aandelenaankoop met provisie. Ik weet niet waarom er op de nota staat “effectennota” met daarachter tussen haakjes “advisering”. (...)

Ik heb [naam consument] niet geadviseerd. De opdracht tot aankoop van de obligaties BOI is door [naam consument] zelf aan Utrecht gegeven. Ik kon dat niet voor hem doen. (...) Of ik hem heb doorverbonden of zelf heb laten bellen met Utrecht weet ik niet. Bij een advisering moet een werknemer de hele portefeuille kennen en dat kende ik niet.

Op vragen van [advocaat van de bank] antwoord ik als volgt:

Ik deed destijds geen advisering beleggen, dus weet ik niet hoe destijds een adviesrelatie tot stand kwam en wat daarbij besproken werd. (...)

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van schade die consument stelt te hebben geleden, en die hij begroot op het verschil tussen de aankoopsom van de BOI Perpetual en de waarde daarvan in 2015, te vermeerderen met de kosten van rechtsbijstand. Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten door hem ten tijde van de aankoop onjuist voor te lichten over de kenmerken van deze obligatie en door, ook na aanzienlijke koersdalingen en nadat door Bank of Ireland een bod op deze obligatie was uitgebracht, hem te adviseren deze obligatie aan te houden.
- 3.2. De bank heeft de stellingen van consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Aard van de rechtsverhouding

- 4.1 Consument stelt dat tussen partijen een adviesrelatie heeft bestaan. Ter onderbouwing heeft hij aangevoerd dat op de aankoopnota van de BOI Perpetual ‘Advisering’ wordt vermeld.
- 4.2 De Commissie overweegt als volgt. De enkele vermelding van het woord ‘advisering’ op de genoemde aankoopnota brengt nog niet mee dat tussen partijen een adviesrelatie heeft bestaan. De bank heeft immers aangevoerd dat deze term verband houdt met de wijze waarop de effectenorder is gegeven; als een order destijds via de beursorderlijn of internet werd gegeven, werd op de aankoopnota ‘execution only’ vermeld en als een order via een medewerker van de bank werd gegeven, werd steeds ‘advisering’ op de nota vermeld, ongeacht of het een adviesrelatie betrof. In reactie op deze gemotiveerde betwisting heeft consument geen specifieke feiten en omstandigheden gesteld of stukken overgelegd die op een adviesrelatie wijzen. Gelet daarop moet het ervoor worden gehouden dat tussen partijen een beleggingsrelatie op basis van execution only heeft bestaan.

Ontoereikende voorlichting voor de aankoop?

- 4.3 Consument stelt dat de bank hem onjuist heeft voorgelicht en op die grond is gehouden tot schadevergoeding. Ter onderbouwing stelt hij dat [naam] hem voor aankoop van de BOI Perpetual heeft gezegd dat de nominale waarde van deze obligatie na tien jaar gegarandeerd zou zijn.

4.4 In deze stelling kan de Commissie consument niet volgen. Gelet op de beleggingservaring van consument ten tijde van het hiervoor bij 2.2 genoemde gesprek en de feitelijke verhoudingen tussen consument, de bank en haar medewerker [naam] die zich tot dat moment hadden ontwikkeld, kon consument naar het oordeel van de Commissie niet zonder meer afgaan op hetgeen [naam] hem mededeelde. Ook is niet aannemelijk geworden dat [naam] in dat gesprek de mededelingen heeft gedaan die consument ter onderbouwing van zijn vordering noemt. Dat blijkt ook niet uit het hiervoor bij 2.5 geciteerde proces-verbaal. Daaruit volgt met name niet dat [naam] gedetailleerde mededelingen over de kenmerken van de BOI Perpetual heeft gedaan, zoals de kans op waardevermindering of de gedurende de looptijd te verwachten coupon. Ten slotte is van belang dat, zoals hiervoor is geconstateerd, de relatie tussen partijen het karakter had van execution only, zodat in beginsel van consument mocht worden verwacht dat hij zelf een keuze maakte uit het aanbod van financiële producten en zelf de noodzakelijke informatie over de voorgenomen belegging verzamelde.

Ten onrechte advies tot aanhouden?

- 4.5 Volgens consument is de bank eveneens tekortgeschoten door hem te adviseren de BOI Perpetual aan te houden. Consument stelt dat hij, na de aanzienlijke koersdalingen in 2006 en 2007 en na het bod tot het omwisselen van de BOI Perpetual in 2010, contact heeft opgenomen met [naam] en dat deze hem steeds heeft geadviseerd de BOI Perpetual aan te houden omdat deze na tien jaar gegarandeerd zou worden afgelost.
- 4.6 Deze door de bank betwiste stelling vindt evenmin voldoende steun in de door partijen overgelegde stukken, waaronder het hiervoor bij 2.5 geciteerde proces-verbaal. Een zo stellig advies tot het aanhouden van de BOI Perpetual wordt door dat proces-verbaal – waarin als verklaring van [naam] is vermeld dat hij zich niet herinneren wat hij heeft gezegd ‘over het al dan niet verkopen van de obligaties’, dat hij nog twee of drie klanten met een BOI Perpetual had en ‘zeker één daarvan heeft die obligaties heeft verkocht’ en dat hij nooit zou zeggen dat zijn klanten iets moesten houden, omdat dit ‘een persoonlijke beslissing is’ – niet bevestigd.

Slotsom

- 4.7 Gezien het voorgaande leidt geen van de klachtonderdelen tot het toewijzen van schadevergoeding. De vordering van consument zal daarom worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.