

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 187**  
**d.d. 3 augustus 2011**  
**(mr. A.W.H. Vink, voorzitter)**

**Samenvatting**

Belegging in edele metalen. Bank vermeldt bij vergissing tien keer de marktwaarde, waarna de consument instructie geeft tot verkoop. De consument vordert nakoming van de overeenkomst tot verkoop tegen opgegeven waarde. De Commissie constateert dat de consument niet gemotiveerd heeft betwist dat er sprake was van een vergissing. De consument heeft er niet op mogen vertrouwen dat een overeenkomst tot verkoop voor dit bedrag tot stand is gekomen.

**I. Procedure**

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

- het verzoek tot geschilbeslechting van 26 mei 2011;
- het verweer van Aangeslotene van 24 augustus 2010;
- de repliek van Consument van 16 september 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 15 oktober 2010;
- de brief van Aangeslotene van 13 mei 2011; en
- de brief van Consument van 27 juni 2011.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 11 mei 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Ongeveer veertig jaar geleden is Consument begonnen met beleggen in edele metalen. Voor dit doeleinde hield hij bij Aangeslotene een rekening edele metalen aan.

2.2 In 2007 heeft Consument, omdat hij wilde verkopen, een gesprek gevoerd op het kantoor van Aangeslotene in X. Toen de medewerker van Aangeslotene niet zeker bleek te weten of hij goud of zilver had gekocht, heeft Consument voorgesteld de oorspronkelijke aankooporder te bekijken. Daarop heeft de medewerker geantwoord dat de aankooporder niet meer voorhanden was.

2.3 Op 30 juli 2007 heeft Consument het kantoor van Aangeslotene te Y bezocht. Hij heeft gesproken met mevrouw A, die hem liet meekijken op het computerscherm en hem een schermuitdraai gaf met onder meer de volgende gegevens:

“Naam Consument,  
(...)  
Rekeningnummer        0  
Banklocatie            B  
Vreemde Valuta Rekening  
Rekeningnummer        0

Muntsoort XSG  
(...)  
Koers 3,3178  
Tegenwaarde EURO 33.178,58 (...).”

2.4 Na ontvangst van deze schermuitdraai heeft Consument gezegd dat hij nog eens ging nadenken alvorens tot verkoop over te gaan.

2.5 Op 7 augustus 2007 heeft Consument het kantoor van Aangeslotene te Z bezocht. Hij heeft daar een schermuitdraai ontvangen met de volgende gegevens:

“Naam Consument  
(...)  
Rekeningnummer 0  
Banklocatie B  
(...)  
Productieoverzicht (...)  
Type Overeenkomstnr. Saldo (...)  
(...)  
Rekening edele metalen0 32.819,17.”

2.6 Consument heeft vervolgens, eveneens op 7 augustus 2007, een verkoopopdracht gegeven. Hij heeft deze opdracht bevestigd door op de in overweging 2.5 genoemde schermuitdraai met pen toe te voegen:

“7/8/2007 Hierbij wenst de heer (naam Consument), de totaliteit van zijn zilverrekening 0, te verkopen en nadien de rekening af te sluiten.”

2.7 Ongeveer twee dagen later is Consument gebeld door een medewerker van Aangeslotene, die hem heeft gezegd dat een fout was gemaakt doordat de komma verkeerd stond; het bedrag van de verkoopopbrengst had niet € 32.819,17 moeten zijn, maar € 3.281,917.

2.8 Eind december 2007 is Aangeslotene alsnog overgegaan tot verkoop voor een bedrag van € 3.110.

### **3. Geschil**

3.1 Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 32.819,17 en voorts tot het overleggen van de oorspronkelijke aankooporder en de ‘rekeninguittreksels’ van de afgelopen twintig jaar.

3.2 Aan de vordering tot betaling van € 32.819,17 legt Consument ten grondslag dat hij met Aangeslotene is overeengekomen dat zijn belegging in edele metalen voor dit bedrag zou worden verkocht en dat Aangeslotene deze overeenkomst dient na te komen. De vordering tot het overleggen van de aankooporder en rekeninguittreksels is gebaseerd op de stelling dat Aangeslotene gehouden is tot bewaring van documenten aangaande een lopende overeenkomst.

3.3 Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

4.1 Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

4.2 Consument stelt dat hij zich kan herinneren dat hij zilver en enkele goudstaven heeft gekocht, terwijl Aangeslotene stelt dat volgens haar administratie eenmalig tien kilo zilver is gekocht. Uit deze stellingen volgt dat partijen het oneens zijn over de vraag of Consument ook goud heeft gekocht en over het gewicht van de gekochte edele metalen. Tussen partijen is echter niet in geschil dat Consument een bepaalde hoeveelheid zilver (hierna: het zilver) heeft gekocht, zodat dit is komen vast te staan.

4.3 Als verweer tegen de vordering tot betaling voert Aangeslotene aan dat bij vergissing in de schermuitdraai van 7 augustus 2007 een tien keer te groot bedrag is vermeld; zij stelt dat de koers verkeerd is genoteerd, met de komma één plaats te ver naar achteren, en dat deze fout is gemaakt bij de omzetting van haar systeem. Volgens Aangeslotene is de koers van zilver in de afgelopen jaren nooit zo hoog geweest dat tien kilo zilver € 32.819,17 waard was; mede gelet op de jaaroverzichten, die een veel lagere waarde vermeldden, heeft Consument niet erop mogen vertrouwen dat het zilver zoveel waard was.

4.4 Dit verweer slaagt. Consument heeft niet weersproken dat het bedrag in deze schermuitdraai op basis van een koers was vastgesteld, terwijl deze stelling van Aangeslotene bovendien steun vindt in het feit dat de schermuitdraai van 30 juli 2007 expliciet de term “koers” vermeldt en bovendien een andere waarde van de belegging dan de schermuitdraai van 7 augustus 2007. Ook heeft Consument niet gemotiveerd weersproken dat Aangeslotene als gevolg van een verkeerd geplaatste komma een onjuiste koers heeft gehanteerd en dat daardoor in de schermuitdraai van 7 augustus 2007 een tien keer te groot bedrag staat, zodat dit is komen vast te staan. Voorts heeft Consument geen specifieke feiten en omstandigheden gesteld waaruit volgt dat hij gerechtvaardigd erop heeft mogen vertrouwen dat een overeenkomst tot stand is gekomen op grond waarvan Aangeslotene voor het zilver het tienvoudige van de marktwaarde diende te betalen. Gelet daarop zal de vordering tot betaling van € 32.819,17 worden afgewezen.

4.5 De Commissie constateert dat Consument, in zijn toelichting op de vorderingen, ook is ingegaan op de verkoop van eind 2007. Hij heeft gesteld dat Aangeslotene eind 2007 niet tot verkoop had mogen overgaan en dat deze verkoop bij gebrek aan zijn toestemming nietig dan wel onrechtmatig is. Consument heeft echter geen vordering ingesteld die verband houdt met deze stellingen, zodat de Commissie de juistheid daarvan niet zal beoordelen.

4.6 Vervolgens komt de Commissie toe het beoordelen van de vordering tot het overleggen van de oorspronkelijke aankooporder en de rekeninguittreksels.

4.7 Ten aanzien van de aankooporder overweegt de Commissie als volgt. In haar verweerschrift voert Aangeslotene aan dat op grond van de wet een bewaartermijn van zeven jaar geldt en dat zij daarom de aankooporder niet meer heeft. Bij repliek heeft Consument dit niet weersproken, terwijl hij evenmin andere gronden heeft aangevoerd voor de gestelde verplichting tot het bewaren van stukken. Gelet daarop is de vordering tot overlegging van de aankooporder niet toewijsbaar, nu Consument heeft gesteld dat deze dateert van ongeveer veertig jaar geleden, zodat de wettelijke bewaartermijn reeds is verstreken.

4.8 Consument heeft voorts overlegging gevorderd van de ‘rekeninguittreksels’ van de afgelopen twintig jaar. Naar het oordeel van de Commissie is deze vordering onvoldoende onderbouwd: Consument heeft niet toegelicht welke stukken – rekeningafschriften, jaaroverzichten of beide – hiermee precies bedoeld worden, terwijl hij in dit verband evenmin heeft toegelicht in welk opzicht de gegevens in de reeds overgelegde stukken – de jaaroverzichten over 2006 en 2007 en de hiervoor genoemde schermuitdraaien van 30 juli en 7 augustus 2007 – onvolledig zijn. Gelet daarop is ook deze vordering niet toewijsbaar.

4.9 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat al de vorderingen van Consument worden afgewezen.

4.10 De Commissie overweegt ten slotte dat zij zich niet aan de indruk kan onttrekken dat het geschil tussen partijen met name zijn oorsprong vindt in de omstandigheid dat Aangeslotene lang onduidelijkheid heeft laten bestaan over de omvang en waarde van de hoeveelheid voor Consument aangehouden edelmetalen. Consument heeft, toen hij in 2007 tot verkoop wilde overgaan, verschillende kantoren van Aangeslotene moeten bezoeken voordat hij een medewerker te spreken kreeg die in staat was te achterhalen wat er op de rekening stond en de verkoopopdracht wilde uitvoeren. Verder constateert de Commissie dat onduidelijkheid is ontstaan over de vraag of Consument eind 2007 al dan niet alsnog een verkoopopdracht heeft gegeven en dat Aangeslotene dit mede heeft veroorzaakt door niet schriftelijk vast te leggen dat, wanneer en door wie een dergelijke opdracht zou zijn gegeven. Hoewel dit alles gelet op het voorgaande niet tot toewijzing van de vorderingen kan leiden, zijn de klachten van Consument in dit opzicht wel degelijk gegrond.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst, als bindend advies, de vorderingen 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.