

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-103 d.d.

26 maart 2015

(mr. J. Wortel, voorzitter, prof. dr. A. Buijs en G.J.P Okkema, leden en mr. M.J.M. Fennis, secretaris)

Samenvatting

Volgens de belegger heeft de bank bij verkoop van participaties van Consument tegen een onjuiste koers met hem afgerekend. Hij vordert dat de bank alsnog tegen de juiste, hogere, koers met hem afrekent. Naar het oordeel van de Commissie heeft de bank in voldoende mate aannemelijk gemaakt dat er tegen een juiste koers is afgerekend en wordt de vordering van Consument afgewezen.

Consument,

tegen

F. van Lanschot Bankiers N.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, hierna te noemen de bank.

1. Procesverloop

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, ontvangen op 26 juni 2014;
- het door Consument ondertekende vragenformulier, ontvangen op 1 juli 2014;
- het verweerschrift van de bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de bank.

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomen van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 5 maart 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Op 30 september 2005 heeft Consument 239 participaties gekocht in het Orange Investment Partnership ("OIP") tegen een koers van € 1.042,10.
- 2.2 Voor het OIP is met betrekking tot de aan- en verkoop van participaties op de achterkant van het opdrachtformulier voor aankoop het volgende bepaald:
"De aan- en verkoop van aandelen in OIP (de 'Aandelen') is beperkt tot één keer per kwartaal. <...> De verkoopprijs per Aandeel is gelijk aan de intrinsieke waarde per Aandeel verminderd met een afslag van 1%. Daarnaast wordt bij aan- en verkoop van Aandelen een transactieprovisie in rekening gebracht tegen gunste van KC. <...> De intrinsieke waarde per Aandeel wordt niet

alleen op de desbetreffende handelsdag, maar ook aan het einde van iedere (kalender)maand bepaald. Uiterlijk op de 15^e werkdag van de maand is de nieuwe intrinsieke waarde beschikbaar en opvraagbaar via www.kempen.nl.”

- 2.3 Op het opdrachtformulier wordt verwezen naar de financiële bijsluiter en het prospectus van het IOP. In de financiële bijsluiter is het volgende bepaald:

“Kunt u uit Orange Investment Partnership stappen en wat zijn de gevolgen?

Rekening houdend met een eventuele minimale termijn waarvoor de aandelen in het Fonds moeten worden aangehouden, is het vier keer per jaar mogelijk om uw aandelen te verkopen: namelijk eind maart, juni, september en december. U kunt hiertoe een verkoopdracht geven waarbij u ervoor dient te zorgen dat deze uiterlijk 90 kalenderdagen voor de verkoopdatum is ontvangen. Uw aandelen worden vervolgens verkocht tegen de dan geldende intrinsieke waarde per aandeel min een afslag van 1%. Eventuele transactiekosten worden in mindering gebracht op de verkoopopbrengst.”

- 2.4 In het prospectus is met betrekking tot de intrinsieke waarde van het OIP het volgende bepaald:

“De intrinsieke waarde per Aandeel zal maandelijks worden vastgesteld in Euro. De intrinsieke waarde per Aandeel wordt berekend door de totale waarde van de beleggingen vermeerderd met de liquide middelen en de opstaande vorderingen van het OIP te vermeerderen, respectievelijk te verminderen met het saldo van opbrengsten en opgelopen kosten en openstaande verplichtingen, en de uitkomst daarvan te delen door het aantal uitstaande Aandelen. De beleggingen waarin het OIP belegt worden in beginsel gewaardeerd tegen de intrinsieke waarde per slot van de laatste beursdag van de maand of tegen de laatst bekende intrinsieke waarde. De waardering van activa en passiva geschiedt naar maatstaven die in het maatschappelijk verkeer als aanvaardbaar worden beschouwd.”

- 2.5 Op 2 juni 2008 heeft Consument telefonisch opdracht gegeven tot verkoop van zijn participaties OIP. In het telefoongesprek heeft een medewerker van de bank aangegeven dat verkoop op zijn vroegst na 90 dagen kon plaatsvinden, waarbij een datum van 1 oktober is genoemd. De medewerker heeft ook aangegeven dat tegen de dan geldende intrinsieke waarde zou worden afgerekend en dat de vaststelling daarvan in de derde of vierde week van oktober zou plaatsvinden.

- 2.6 Op 10 oktober 2008 heeft Consument contact opgenomen met de bank om navraag te doen naar de verkoopopbrengst. De medewerker van de bank kon die vraag nog niet beantwoorden omdat de verkoopopbrengst nog niet bekend was en dat het ongeveer 15 werkdagen zou duren voordat de koers bekend zou zijn.

- 2.7 Nadat de koers van de Aandelen OIP bekend was geworden, is de verkoopopbrengst aan Consument uitbetaald. De intrinsieke waarde na verkoop bedroeg € 985,12 per participatie. Daarop is 1% verkoopkosten in rekening gebracht. De totale uitkering per participatie bedroeg daarmee € 975,27. Op de verkoopprijs is vervolgens een bedrag van € 1.099,36 aan provisie ingehouden, zodat een bedrag van € 231.099,48 aan Consument is uitgekeerd.

- 2.8 In de door de bank aan Consument verstrekte overzichten is de vermelde koers van OIP die van de maand voorafgaand aan die van het overzicht. Reden daarvoor is dat op het moment van toezending van rapportage de laatst verhandelde koers nog niet bekend is. In de overzichten die Consument heeft ontvangen, is derhalve de koers van de voorafgaande maand vermeld.

- 2.9 Voorts is in het overzicht van 29 september 2008 de vermelde koers van 31 augustus 2008 niet juist. De daar vermelde koers van € 1.101,48 is niet de koers van 31 augustus 2008, maar die van 31 juli 2008. De juiste koers van 31 augustus 2008 was € 1.083,71.

3. De vordering en grondslagen

- 3.1 Consument stelt dat de bank niet tegen de juiste koers met hem heeft afgerekend en alsnog tegen de juiste – hogere – koers met hem dient af te rekenen. Hij baseert zijn stelling op het feit dat in de aan hem door de bank verstrekte overzichten niet de juiste koers van OIP is opgenomen, maar dat dit koersen waren van de maand daarvoor. Daarnaast verwijt Consument de bank dat zij in het overzicht van 29 september 2008 een onjuiste opgave van de koers heeft gedaan. Consument stelt dat hij verkeerd is geïnformeerd.
- 3.2 Consument vordert kort gezegd het volgende van de bank:
1. De bank dient te bewijzen wat de daadwerkelijke waarde van OIP was per ultimo september 2008.
 2. De bank dient in haar rapportage bij de waarde van het OIP voortaan ook aan te geven per ultimo van welke maand die waarde is, zodat duidelijker is dat de op de overzichten verstrekte informatie verouderd is.
 3. Aangeslotene dient af te rekenen tegen de juiste koers en Consument na te betalen.
 4. Indien wel is afgerekend tegen de juiste koers, dient de bank te worden veroordeeld tot een bedrag van € 10.000,-, althans een in redelijkheid vast te stellen bedrag, nu Consument stelt dat hij vanwege de in zijn ogen gebrekkige informatievoorziening wellicht een andere beslissing zou hebben genomen.
 5. Aangeslotene dient een correctiebericht te doen uitgaan naar alle gebruikers.
 6. Aangeslotene dient aan Consument een vergoeding te betalen van €10.000, althans een in redelijkheid vast te stellen bedrag voor de tijd en kosten die Consument aan de klacht heeft besteed.
- 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 *Ad 1. de bank dient te bewijzen wat de daadwerkelijke waarde van OIP was per ultimo september 2008.*
Aangeslotene heeft in de procedure voor de Ombudsman een overzicht met de juiste koersen van OIP overgelegd, welk overzicht Consument bij zijn klacht voor de Geschillencommissie als bijlage heeft overgelegd. Het overzicht is afkomstig van de administratie van de bank. Bij gebrek aan voldoende betwisting dient van de juistheid van het overzicht te worden uitgegaan. De bank heeft daarmee voldoende aannemelijk gemaakt dat de intrinsieke waarde van OIP bij verkoop € 985,12 was.
- 4.2 *Ad 2. De bank dient in haar rapportage bij de waarde van het OIP voortaan ook aan te geven per ultimo van welke maand die waarde is, zodat duidelijker is dat de op de overzichten verstrekte informatie verouderd is.*
Consument heeft zijn belang in OIP verkocht. Daarmee heeft hij geen belang meer bij deze vordering, reden waarom deze hem moet worden ontzegd.

- 4.3 *Ad 3. De bank dient af te rekenen tegen de juiste koers en Consument na te betalen.*
In overweging 4.1. is vastgesteld dat de bank tegen de juiste koers heeft afgerekend. Het ontbreekt daarom aan een grond voor de vordering tot nabetaling.
- 4.4 *Ad 4. Indien wel is afgerekend tegen de juiste koers, dient de bank te worden veroordeeld tot een bedrag van € 10.000,- , althans een in redelijkheid vast te stellen bedrag nu Consument stelt dat hij vanwege de in zijn ogen gebrekkige informatievoorziening wellicht een andere beslissing zou hebben genomen.*
Deze vordering dient eveneens te worden afgewezen. Op 2 juni 2008 heeft Consument opdracht gegeven tot verkoop van OIP. Deze verkoop werd per ultimo september 2008 geëffectueerd. Bij het geven van de opdracht ging Consument abusievelijk uit van een koers van € 1.116,92 terwijl de meest actuele koers op dat moment € 1.140,95 was. Het tijdsverloop tussen het geven van de opdracht en de uitvoering daarvan is dusdanig groot dat ten tijde van die opdracht niet kon worden voorzien tegen welke koers de verkoop uiteindelijk tot stand zou komen. Consument zelf moet zich dat bij het geven van de verkoopopdracht ook hebben gerealiseerd. In het licht van deze onzekerheid valt niet in te zien waarom de eerdergenoemde onjuiste koersinformatie – voor zover daar al sprake van was – van invloed kan zijn geweest op de beslissing van Consument om al dan niet tot verkoop over te gaan.
- 4.5 *Ad 5. De bank dient een correctiebericht te doen uitgaan naar alle gebruikers.*
Ook deze vordering dient te worden afgewezen. Het reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening biedt geen mogelijkheid een vordering voor derden-belanghebbenden in te stellen.
- 4.6 *Ad 6. de bank dient aan Consument een vergoeding te betalen van € 10.000,-, althans een in redelijkheid vast te stellen bedrag voor de tijd en kosten die Consument aan de klacht heeft besteed.*
Aangezien de vorderingen van Consument worden afgewezen, is er geen grond voor het vergoeden van proceskosten.
- 4.7 Ten overvloedige overweegt de Commissie dat zij begrijpt dat de klacht vooral is ingegeven door ergernis en frustratie van Consument over het achterhalen van de juiste koers. De ergernis is, zo begrijpt de Commissie, vooral ontstaan doordat de bank op enig moment een onjuiste koers heeft opgenomen in een overzicht en de frustratie doordat Consument moeite heeft moeten doen om de juiste koersen te achterhalen. De wijze waarop de koers van OIP wordt vastgesteld, brengt met zich dat niet anders kan worden gerapporteerd dat de koersgegevens in de rapportage van de bank niet de meest actuele gegevens zijn, maar die van de maand voorafgaand aan de rapportage.
- 4.8 De wijze waarop de bank rapporteert, is aldus Consument, onvoldoende duidelijk. De Commissie is van mening dat de bank in haar overzichten met enkele woorden duidelijker zou kunnen vermelden dat de vermelde koersen betrekking hebben op de maand ervoor. Dat leidt in deze zaak evenwel niet tot de conclusie dat de bank verwijtbaar heeft gehandeld, noch dat Consument schade heeft geleden en dat de bank is gehouden tot een schadevergoeding. Consument heeft zich bij het nemen van de beleggingsbeslissing niet door onjuiste informatie laten leiden. Bovendien heeft Consument nagelaten aan te tonen dat hij schade heeft geleden. Alhoewel de Commissie begrip heeft voor de ergernis van Consument, dient de klacht en de vordering van Consument te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst bij bindend advies de vorderingen van Consument 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.