

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-249**

Klacht ontvangen op: 6 januari 2015  
Ingesteld door: Consument  
Tegen: BinckBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak: 3 september  
Aard uitspraak: Bindend advies

### **Samenvatting**

Vermogensbeheer, beëindiging van beheerrelatie. Consument is onjuist geïnformeerd over de mogelijkheid van opzeggen. Schade die daardoor is geleden, is toewijsbaar, het anders gevorderde niet.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift;
- de aanvulling op de reactie van Consument op het verweerschrift;
- de verklaring van Consument dat zij de uitspraak van de Commissie als bindend accepteert.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

### **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument belegde bij Alex, een van de handelsnamen van de Bank, op basis van vermogensbeheer. Tevens houdt Consument een 'zelf beleggen' rekening aan bij de Bank.
- 2.2 Consument heeft op 10, 13 en 14 oktober 2014 telefonisch contact gehad met de Bank.
- 2.3 In het telefoongesprek van 13 oktober heeft Consument de opdracht gegeven het beheer te beëindigen en de portefeuille over te boeken naar haar 'zelf beleggen' rekening.
- 2.4 De opdracht is op 15 oktober 2015 uitgevoerd. In de daar tussen liggende periode heeft de Bank nog een zevental mutaties in de beheerportefeuille doorgevoerd.
- 2.5 Op 10 december 2014 heeft Consument ten kantore van de Bank opnames van de in oktober gevoerde telefoongesprekken teruggeluisterd. De Bank heeft Consument diezelfde dag een e-mailbericht gestuurd waarin zij deze gesprekken als volgt samenvat en haar een voorstel doet:

Op 10 oktober heeft u gesproken met [medewerker X] waarin u aangaf te overwegen te stoppen en u vroeg om een extra zelf beleggen rekening te openen, omdat u in geval de vermogensbeheer portefeuille overgeboekt moest worden deze niet wilde vermengen met uw posities op uw reeds bestaande zelf beleggen rekening. In het gesprek kwam tevens naar voren dat het direct stoppen en het beheer over te nemen niet mogelijk is. Ik wil benadrukken dat u tijdens dat gesprek geen opdracht heeft gegeven voor het inzetten van een actie.

Het formulier voor het openen voor een nieuwe zelf beleggen rekening heeft u op 11 oktober 2014 per email geretourneerd, waarna u op Maandag 13 Oktober met [medewerker Y] in gesprek kwam en tijdens dit gesprek tot de conclusie kwam om het overboeken van de vermogensbeheer portefeuille te versnellen door toch de posities te laten overboeken naar uw reeds bestaande zelf beleggen rekening. [medewerker Y] heeft uw opdracht aangenomen en de procedure in gang gezet voor het overboeken van de portefeuille, welke zijn beslag heeft gehad op 15 Oktober 2014.

Tussen het moment van opdracht op 13 oktober en moment dat de posities op uw zelf beleggen rekening waren bijgeschreven, 15 oktober, hebben er nog mutaties plaatsgevonden. Naar uw mening hadden die mutaties niet meer plaats mogen vinden. Wij hebben u in eerdere correspondentie en in het gesprek op kantoor aangeboden het ontstane verschil (644,67 euro) daarin te vergoeden. Tevens hebben wij u in het gesprek aangeboden om het verschil tussen uw portefeuille waarde op 13 oktober en 15 oktober uit coulance te vergoeden. Dit verschil bedroeg 995,75 euro. Wij boden u een totaal bedrag van 1.650 euro als vergoeding. Op de vraag waarom u de posities, die door Alex verkocht waren, niet heeft teruggekocht op uw zelf beleggen rekening, heeft u geantwoord dat u daar niet aan had gedacht.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering*

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de schade ad € 8.547 welke zij heeft geleden doordat de Bank haar opdracht tot stopzetten van het beheer niet direct heeft uitgevoerd.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Consument voert aan dat de Bank in de periode gelegen tussen het opzeggen van het beheer en de overboeking van de in haar effectenportefeuille aanwezige effecten naar de andere op haar naam staande effectenrekening bij de Bank tegen haar wens in nog mutaties in haar portefeuille heeft doorgevoerd. De schade die daardoor is ontstaan heeft Consument begroot op het verschil tussen de aan- en verkoopprijzen van de in die periode verkochte aandelen.

#### *Verweer van de Bank*

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

### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie stelt vast dat de opdracht tot het beëindigen van beheer en het overboeken van haar beheerportefeuille naar haar zelf beleggen rekening bij de Bank door Consument op 13 oktober 2014 is gegeven en dat deze door de Bank op 15 oktober 2014 is uitgevoerd.

- 4.2 In haar verweerschrift heeft de Bank toegegeven dat zij Consument in de telefoongesprekken van oktober 2014 onjuist heeft geïnformeerd. Het beheer kan namelijk, in tegenstelling tot wat destijds aan Consument is meegedeeld, op elk gewenst moment beëindigd worden. Om die reden heeft de Bank Consument aangeboden het verschil te vergoeden tussen de waarde van de betreffende verkochte aandelen op 13 oktober 2014 (de eerstvolgende beursdag na 10 oktober 2015) en de waarde van die aandelen op 14 oktober 2014 na het sluiten van de beurs (op 15 oktober 2014 is de portefeuille overgeboekt). De Bank heeft berekend dat dit een bedrag van € 644,67 betreft hetwelk zij onverplicht heeft verhoogd naar € 1.650.
- 4.3 Het door Consument becijferde bedrag is gelijk aan het koersverschil van de effecten in kwestie tussen het moment dat deze voor haar waren aangekocht en de daadwerkelijke afwikkeling van de opdracht.
- 4.4 De Commissie overweegt dat de schade is ontstaan tussen het moment waarop de opdracht is gegeven en de afwikkeling ervan, en niet becijferd dient te worden vanaf het moment van aanschaf van de betreffende effecten. De Commissie acht de berekeningswijze van de geleden schade zoals de Bank deze heeft gehanteerd dan ook juist en volgt de Bank in haar verweer hieromtrent. Consument wordt met deze vergoeding immers in de situatie gebracht als waarin zij zou hebben verkeerd indien de Bank na de opdracht geen mutaties meer zou hebben doorgevoerd.
- 4.5 De conclusie is dat Consument zich terecht heeft beklaagd over het handelen van de Bank. De Commissie wijst de vordering van Consument toe tot het door de Bank becijferde bedrag van € 644,67. Voor een hogere vergoeding is rechtens geen grond. De Commissie gaat er evenwel van uit dat de Bank haar eerder gedane voorstel in totaal een bedrag van € 1.650 aan Consument uit te keren, gestand zal doen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Aangeslotene binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument het bedrag van € 644,67 vergoedt.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan](http://kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan).*