

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-090

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. drs. A.D. Bac RA en J.C. Buiten, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op : 4 mei 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 26 februari 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Klacht over Gouden Handdruk Opbouwrekening. De consument stelt dat hij met het in dit product ingeleigde bedrag vanaf 2011 had willen beleggen, maar dit als gevolg van onjuiste voorlichting niet heeft gedaan. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat, zoals de consument stelt, een medewerker van de bank hem heeft gezegd dat beleggen in het kader van dit product niet mogelijk was. Alleen ten aanzien van de periode vanaf februari 2014 is komen vast te staan dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de voorlichting. De vordering wordt deels toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het ingevulde klachtformulier,
- de brief van de bank van 29 juni 2015,
- de brief van Consument van 25 juli 2015,
- de brief van de bank van 26 augustus 2015,
- de e-mail van de secretaris aan Consument van 11 september 2015, waarin wordt bevestigd dat Consument bindend advies aanvaardt, en
- de berekening die door de bank ter zitting is overgelegd.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 februari 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In januari 2011 heeft Consument, in verband met een binnenkort te ontvangen ontslagvergoeding, met de bank besproken in welk financieel product hij deze vergoeding het best kon onderbrengen. Hij heeft gekozen voor een Gouden Handdruk Opbouwrekening (hierna: GHO-rekening). Niet lang daarna, in februari 2011, heeft de rechtbank in de procedure tussen Consument en diens voormalige werkgever een ontslagvergoeding van € 60.000 toegewezen. De voormalige werkgever heeft dit bedrag gespreid over de periode van april tot en met september 2011 aan Consument overgemaakt.

2.2 Op 2 april 2011 heeft Consument een aanvraagformulier ondertekend waarin het volgende is vermeld:

“(...) ABN AMRO Gouden Handdruk Opbouwrekening
Customer Contact Center, aanvraagformulier 'Zonder Advies'
Datum 31-03-2011 (Aanvraag geldig tot 3 weken na deze datum)
(...)

Verificatie ‘Zonder Advies’

Geen Advies

Uw keuze voor dit product is tot stand gekomen zonder voorafgaand advies (...).

(...)

U kunt uw ontslagvergoeding fiscaal gunstig onderbrengen en laten aangroeien in de ABN AMRO Gouden Handdruk Opbouwrekening. Voorwaarde is dat u zich (...) houdt aan de spelregels die de Belastingdienst hiervoor heeft opgesteld. Het is belangrijk dat u deze regels kent.

De belangrijkste fiscale kenmerken van de Gouden Handdruk Opbouwrekening zijn:

- Uitstel van directe belastingheffing over de ontslagvergoeding en over het rendement op uw tegoed.
- Het opgebouwde tegoed kan (ook bij onverhoopt vroegtijdig overlijden) alleen worden gebruikt voor Termijnen (periodieke uitkeringen).
- De duur van de periodieke uitkering zal afhankelijk zijn van uw leeftijd op dat moment en dient uiterlijk te starten in het jaar waarin u 65 jaar wordt.
- U kunt niet vrij over uw tegoed beschikken of dit verpanden of belenen. Bij overtreding van deze regel zal de belastingdienst fiscale sancties opleggen.
- Overdracht van het tegoed naar een stamrechtrekening of -verzekering bij een andere erkende financiële instelling is mogelijk.

(...)

De ABN AMRO Gouden Handdruk Opbouwrekening is bij regulier gebruik een kosteloos product. Indien u besluit uw vermogen (deels) over te dragen naar een andere financiële instelling, brengt ABN AMRO Bank € 150,- administratiekosten in rekening.

(...)

De variabele rente van de ABN AMRO Gouden Handdruk Opbouwrekening is gebaseerd op de geldmarktrente. De bank kan de rente dagelijks wijzigen

(...) Leeftijd waarop u uw 65 jaar

stamrechtuitkering in wilt laten gaan

(...)”

2.3 Bij brief van 3 mei 2011 heeft de bank de deelname van Consument aan het product GHOR rekening bevestigd. In deze brief staat:

“(...) U heeft de volgende verdeling van de inleg over sparen en beleggen opgegeven: - Sparen 100% - Beleggen 0 %. (...)”

2.4 Op 21 februari 2014 heeft Consument met een bankmail aan de bank gevraagd hoe hij het bedrag op zijn GHO-rekening kon overmaken naar de bij dit product behorende beleggingsrekening. De bank heeft op 22 februari 2014 geantwoord:

“(...) Hartelijk dank voor uw bankmail over het overmaken van geld naar uw Gouden Handdruk Beleggingsrekening. Het is sinds dit jaar niet meer mogelijk om te beleggen binnen uw Gouden Handdruk rekening. Meer informatie over de mogelijkheden en kenmerken van de Gouden Handdruk rekening vindt u via de volgende link (...). Heeft u nog vragen dan zien wij deze graag per bankmail tegemoet. (...)”

2.5 In haar brief van 23 januari 2015 heeft de bank aan Consument geschreven:

“(...) U heeft een Gouden Handdruk Opbouwrekening, waarmee u spaart voor een aanvulling op uw inkomen. Om onze online dienstverlening aan u te kunnen verbeteren, veranderen een aantal zaken voor uw Gouden Handdruk Opbouwrekening op 26 maart 2015. (...)

- U krijgt een nieuwe rekening: de Gouden Handdruk Opbouwrekening met variabele rente;
- Het geld op uw huidige Gouden Handdruk Opbouwrekening wordt overgeboekt naar deze nieuwe rekening;

- Op uw nieuwe rekening heeft u niet langer de mogelijkheid om te beleggen;

- Op de Gouden Handdruk Opbouwrekening met variabele rente zijn andere voorwaarden van toepassing dan de voorwaarden die op uw huidige Gouden Handdruk Opbouwrekening van toepassing zijn. U vindt deze voorwaarden als bijlage bij deze brief.

De belangrijkste wijzigingen in de nieuwe voorwaarden

- U heeft niet langer de mogelijkheid om te beleggen via uw nieuwe rekening;

- U heeft de mogelijkheid om geld op te nemen zonder revisierente te betalen (dit is een boete aan de Belastingdienst);

- De fiscale einddatum wijzigt. (...)

Wilt u de mogelijkheid houden om te beleggen en uw bestaande rekening behouden? Vul dan het bijgevoegde formulier in en stuur dit vóór 27 februari 2015 aan ons terug. Uw Gouden Handdruk Opbouwrekening en de daarvoor geldende voorwaarden blijven dan ongewijzigd en u krijgt geen nieuwe rekening. U profiteert dan ook niet van de verbeterde online dienstverlening.

Heeft u nog vragen?

Op 26 maart 2015 ontvangt u een brief van ons over uw nieuwe rekening. Heeft u in de tussentijd nog vragen (...)? Neem dan contact op met een van onze adviseurs (...). (...)”

2.6 Op of omstreeks 21 februari 2015 heeft Consument het bedrag op de GHO-rekening aangewend voor de aankoop van participaties in het ABN AMRO Profielonds 3.

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot vergoeding van schade, begroot op € 103.841,91. Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten doordat zij hem ontoereikend heeft voorgelicht over de voorwaarden voor het beleggen van het bedrag op de GHO-rekening en evenmin ervoor heeft zorggedragen dat dit bedrag werd belegd.

3.2 De bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Partijen verschillen van standpunt over de vraag of het door tekortschieten van de bank is veroorzaakt dat het tegoed op de GH0-rekening niet reeds in 2011 is belegd. Volgens Consument was een belangrijke reden voor de aanschaf van dit product dat hij het ingelegde bedrag zou kunnen beleggen en heeft hij dit begin 2011 met de bank besproken. Consument stelt dat hij in september 2011, toen hij het gehele bedrag van de ontslagvergoeding had ontvangen, heeft gesproken met de heer [X] van de bank om een goede belegging te kiezen, maar dat [X] hem heeft gezegd dat beleggen met het bedrag op zijn GH0-rekening niet mogelijk was en dat dit bedrag om die reden niet is belegd. Verder stelt Consument dat de bank hem ook na zijn bankmail van 21 februari 2014 niet adequaat heeft voorgelicht over de mogelijkheid van beleggen in het kader van zijn GH0-rekening. In reactie op deze stellingen heeft de bank betwist dat [X] tijdens het gesprek in september 2011 heeft gezegd dat beleggen bij dit product niet mogelijk was. Wel erkent de bank dat zij toerekenbaar is tekortgeschoten door, in vervolg op de bankmail van Consument van 21 februari 2014, niet ervoor zorg te dragen dat met het bedrag op de GH0-rekening werd belegd en dat Consument daardoor schade heeft geleden.
- 4.2 De Commissie overweegt als volgt. Voor zover het de periode tot 21 februari 2014 betreft, is niet komen vast te staan dat Consument ontoereikend of onjuist is voorgelicht of dat de bank anderszins is tekortgeschoten door geen gevolg te geven aan een verzoek om te beleggen met het tegoed van de GH0-rekening. De Commissie stelt voorop dat hetgeen Consument stelt over de inhoud van het gesprek dat hij in september 2011 met [X] heeft gevoerd door de bank is betwist en dat op Consument de bewijslast hieromtrent berust. Partijen zijn het erover eens dat het horen van getuigen in dit geval geen nader licht zou werpen op de zaak. De Commissie constateert vervolgens dat Consument zijn standpunt niet nader heeft ondersteund door specifieke feiten en omstandigheden te stellen of stukken over te leggen waaruit blijkt dat de bank in deze periode is tekortgeschoten en concludeert dat Consument er niet in is geslaagd zijn standpunt aannemelijk te maken. Nu daarmee niet is komen vast te staan dat de bank in de periode tot 21 februari 2014 is tekortgeschoten, is de vordering tot schadevergoeding, voor zover die betrekking heeft op deze periode, niet toewijsbaar.
- 4.3 Ten aanzien van de periode vanaf 21 februari 2014 erkent de bank dat zij toerekenbaar is tekortgeschoten en dat Consument daardoor schade heeft geleden; in haar brief van 26 augustus 2015 stelt zij dat de schade € 9.678,60 bedraagt. De berekening van dit bedrag is toegelicht in de brief van de bank 31 maart 2015 (overgelegd als bijlage bij het klachtformulier) en in de brieven van de bank van 29 juni 2015 en 26 augustus 2015; de berekening berust op het verschil tussen de rente op de GH0-rekening en de koerswinst die op een belegging in het ABN AMRO Profielonds 3 zou zijn behaald. Tegen deze berekening heeft Consument in zijn brief van 25 juli 2015 ingebracht dat bij deze berekening moet worden uitgegaan van het gehele tegoed op de GH0-rekening ad € 63.500 in plaats van een bedrag van € 60.000 zoals de bank had gedaan.

Deze stelling van Consument behoeft hier niet te worden beoordeeld, aangezien de bank in haar brief van 25 augustus 2015 heeft erkend dat bij het berekenen van deze schadepost moet worden uitgegaan van het door Consument genoemde bedrag van € 63.500. Aangezien het in de brief van 25 augustus 2015 vermelde schadebedrag van € 9.678,60 voor het overige niet door Consument is betwist, kan het als vaststaand worden aangenomen.

4.4 Gezien het voorgaande zal een bedrag van € 9.678,60 worden toegewezen en zal het meer of anders gevorderde worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie:

- (a) beslist dat de bank, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verzonden, een bedrag van € 9.678,60 aan Consument vergoedt; en
- (b) wijst het meer of anders gevorderde af.

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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.