

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-334
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. dr. A. Buijs en J.C. Buiten, leden en
mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 december 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 22 juli 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Beëindiging van dienstverlening (SNS Basis Beleggen). Naar het oordeel van de Commissie is de belegger daarbij ontoereikend voorgelicht over de mogelijkheid van het overboeken van zijn beleggingen.

I. Procesverloop

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

- het klachtformulier en de bijlagen daarbij, digitaal ingediend door Consument,
- de brief van de bank van 3 mei 2016,
- de e-mail van Consument van 24 mei 2016 en
- de e-mail van 28 juni 2016 waarin Consument mededeelt dat hij de uitspraak van de Commissie als bindend advies aanvaardt.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat de zaak kan worden beslist op basis van de ingediende stukken.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een effectenrekening bij de bank aangehouden. Hij belegde op basis van execution only. Tot zijn effecten behoorden participaties in het SNS Optimaal Roodfonds (hierna: het Roodfonds).
- 2.2 Bij brief van 25 augustus 2015 heeft de bank aan Consument geschreven:

“Met SNS Basis Beleggen belegt u zelfstandig in SNS en ASN Beleggingsfondsen. U krijgt deze brief omdat we in maart 2016 stoppen met SNS Basis Beleggen. Graag leggen we uit waarom we dit doen. Natuurlijk hopen we dat u bij ons blijft beleggen. Daarom leest u in deze brief wat u met uw beleggingen kunt doen, bijvoorbeeld overstappen naar SNS Profiel Beleggen.

Waarom stoppen we met SNS Basis Beleggen?

Met SNS Basis Beleggen belegt u zelfstandig zonder onze hulp of begeleiding. In de toekomst willen we onze klanten juist zoveel mogelijk ondersteunen.

SNS Basis Beleggen past niet in deze lijn en daarom stoppen we met deze rekening. Wilt u blijven beleggen tegen lage kosten, maar met meer gemak? Dan is SNS Profiel Beleggen misschien iets voor u.

Wat is SNS Profiel Beleggen?

SNS Profiel Beleggen is een vorm van online vermogensbeheer. U belegt in één van de 5 SNS Profielfondsen. Voordat u begint met beleggen, bepalen we samen met u welk risicoprofiel bij u past. Deze online profielcheck vult u elk jaar in via Mijn SNS, uw persoonlijke online bankomgeving. Verder hoeft u nergens naar om te kijken. Dat is beleggen met gemak! In de folder bij deze brief leest u meer over SNS Profiel Beleggen.

Overstappen naar SNS Profiel Beleggen?

Ga dan naar snsbank.nl/briefbb. Hier vindt u meer informatie en vraagt u SNS Profiel Beleggen aan. Hebt u Mijn SNS? Log dan eerst in. Dan ziet u dat we uw persoonlijke gegevens al voor u hebben ingevuld. U hoeft verder alleen een aantal vragen te beantwoorden. Met uw antwoorden bepalen we uw risicoprofiel. Als uw aanvraag is afgerond, verkopen we uw fondsen en kopen we het SNS Profielfonds dat past bij uw profiel. Uw rekeningnummer blijft hetzelfde.

Hoe eerder u overstapt, hoe groter uw voordeel

Stapt u nu over naar SNS Profiel Beleggen? Dan betaalt u tot 1 april 2016 geen servicekosten. Daarna betaalt u dezelfde servicekosten als bij SNS Basis Beleggen: 0,5% per jaar over uw belegde vermogen, inclusief btw. Maar bij SNS Profiel Beleggen krijgt u meer voor hetzelfde geld. U krijgt meer ondersteuning en daarnaast worden uw fondskosten lager.

Blijft u liever zelfstandig beleggen in beleggingsfondsen?

Dat kan niet meer bij SNS, maar wel bij de ASN Bank. Met ASN Optimaalbeleggen belegt u zelfstandig in de 7 duurzame ASN Beleggingsfondsen. Meer hierover vindt u op asnbank.nl/optimaalbeleggen. Daar opent u ook heel gemakkelijk uw rekening. Zodra dit is geregeld, verkoopt u zonder kosten uw huidige beleggingen en maakt u de opbrengst over naar uw nieuwe rekening bij de ASN Bank.

Kies vóór 1 april 2016

- Kiest u voor SNS Profiel Beleggen? Dan kiest u voor beleggen met gemak. Wacht niet te lang: hoe eerder u overstapt, hoe langer u profiteert van de korting op de servicekosten. U stapt over op snsbank.nl/briefbb.
- Kiest u voor zelfstandig beleggen bij de ASN Bank in ASN Beleggingsfondsen? Open uw rekening op asnbank.nl/optimaalbeleggen

U kunt uw beleggingen ook verkopen of overboeken. Kijk voor al uw keuzemogelijkheden op snsbank.nl/briefbb. We hopen dat u kunt kiezen. Als u op 1 april 2016 nog niet hebt gekozen, verkopen we uw beleggingen. Natuurlijk herinneren we u hier voor die tijd nog een keer aan. (...)"

2.3 Naar aanleiding van deze brief heeft Consument een klacht ingediend op de website van de bank:

"(...) Op 26 augustus 2015 heb ik van u 2 brieven gekregen dat u gaat stoppen met het aanbieden van de basis beleggingsfondsen. U geeft aan dat u een beter product hebt ontwikkeld met extra begeleiding en transparantere kosten. Indien ik hier geen prijs op stel, dan is het mogelijk dat ik mijn beleggingen onder ga brengen bij ASN bank

Op 9 september heb ik gesproken met uw medewerker de heer (...) over deze brieven en om een extra uitleg gevraagd. Hij heeft mij goed en netjes te woord gestaan, maar ik wil middels deze weg een reactie geven op u voornemen van het beëindigen van deze fondsen.

Ik heb bij het afsluiten van deze fondsen bewust voor deze producten gekozen omdat ik dit als een lange termijn belegging zie over een periode tussen de 15 en 30 jaar. De keus is destijds op de SNS gevallen omdat ik geen beleggingspolis wilde met een vaste afloopdatum, waarbij je het risico loopt dat de polis tot uitkering komt op het moment dat de koersen ongunstig zijn.

U verstuurt deze brieven enkele dagen nadat de koersen van de fondsen die u wilt beëindigen in record tempo naar beneden zijn gevallen en tot dusver nog niet optimaal aan het herstellen zijn. De koers heeft op dit moment een dusdanige golf beweging dat indien ik nu mijn fondsen wil verkopen dat ik het risico (...) loop dat de koers bij het daadwerkelijk moment van verkoop een paar punten lager is.

Middels deze mail wil ik over deze gang van zaken een klacht indienen! Jarenlang heb ik voor dit product betaald en nu het een stuk minder gaat moet ik mijn fondsen verkopen omdat u een 'beter' product heeft. Ik ben mij er heel goed van bewust dat ik met beleggen een risico loop en ben bereid dat risico te lopen. Het verkopen tegen een ongunstige koers omdat het product ophoudt te bestaan is echter niet iets waartoe ik bereid ben. (...)"

2.4 Bij e-mail van 23 oktober 2015 heeft de bank op deze klacht gereageerd:

"(...) Hartelijk dank dat u de moeite heeft genomen om op 9 september 2015 via onze website een klacht in te dienen. U geeft reactie op onze brief van 26 augustus 2015 waarin we laten weten dat we stoppen met SNS Basis Beleggen. (...)

Gelet op uw lange termijn planning begrijp ik dat u teleurgesteld bent in ons besluit. Behoudens in de brief voorgestelde alternatieven bieden we geen andere aan. Wanneer u hiervan geen gebruik wenst te maken verkopen we de onderliggende waarde per 1 april 2016.

Compensatie

De aankondiging en het koersverloop viel ongelukkig samen waarvoor u compensatie vraagt. Hierin komen we u niet tegemoet Het koersverloop hebben we zelf niet in de hand en had de andere kant op kunnen uitvallen. Uiteraard hopen we dat het koersverloop aantrekt en dat voor verkoop een geschikter moment zich aandient. (...)"

2.5 Nadat Consument aan de bank had gemaild dat hij zich niet kon vinden in haar reactie op zijn klacht, heeft de afdeling beroepszaken van de bank hem op 17 november 2015 gemaild:

"(...) Bedankt voor uw mail van 27 oktober. U vraagt ons de klacht nog een keer te beoordelen. Graag reageer ik op uw verzoek.

Uw klacht

U belegt via SNS Basis Beleggen in effectenfondsen. SNS heeft besloten te stoppen met deze beleggingsvorm en heeft u hierover schriftelijk geïnformeerd. Nadat u de brief ontving met informatie, zijn de koersen van de effectenfondsen gezakt. U vraagt ons het besluit om te stoppen terug te draaien of een compensatie uit te keren omdat u geen verlies wilt maken bij verkoop van uw fondsen.

Onze reactie

Ongelukkig genoeg viel onze informatiebrief bijna samen met de koersdaling van uw fondsen. Toch zien we daarin geen reden een vergoeding aan te bieden of ons besluit terug te draaien. Bij de aankoop van uw effectenfondsen koos u bewust voor langetermijn beleggingen. Maar zelfstandig beleggen geeft – ook op lange termijn – geen garantie op koersbehoud. Koersbeweging is niet

voorspelbaar en wordt bepaald door de markt. Garantie-polissen of spaardeposito's geven wel zekerheid over een vaste eindwaarde. Die producten hebt u niet afgesloten.

Onze informatie

Omdat we u ruim de tijd geven voor verplaatsing of verkoop van de fondsen, wordt u nu al geïnformeerd. Wanneer een andere partij dezelfde fondsen aanbiedt (bijv. Binck Fundcoach) kunt u uw portefeuille overboeken via het overboekingsformulier. Normaal gesproken rekenen we hier kosten voor, maar omdat we stoppen met SNS Basis Beleggen is het overboeken van die fondsen nu gratis.

SNS stopt met dit beleggingsproduct, maar we bieden u een alternatief dat dichtbij uw manier van beleggen ligt. (...)”

2.6 Consument heeft zijn overeenkomst met de bank overgelegd, gedateerd 29 september 2006. Daarin staat:

“(...) 1. SNS Bank stelt de cliënt in de gelegenheid om gedurende door SNS Bank vast te stellen tijdvakken en onder door SNS Bank te stellen voorwaarden en beperkingen, door middel van SNS Internet Bankieren, gebruik te maken van diensten, die SNS Bank beschikbaar stelt met betrekking tot de rekeningen genoemd in bijlage I, welke bijlage onlosmakelijk deel uitmaakt van deze overeenkomst. (...)

7. Op deze overeenkomst zijn van toepassing :

- De Algemene Bankvoorwaarden;
- Het Reglement Priverekening;
- Het Reglement Spaarrekening;
- Voorwaarden SNS Internet Bankieren;
- De gebruikershandleiding SNS Internet Bankieren;
- De voorwaarden welke van toepassing zijn op het effectencontract met SNS Bank. (...)”

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 De vordering van Consument strekt ertoe dat de Commissie een oordeel geeft over de vraag of de bank toerekenbaar jegens hem is tekortgeschoten bij het beëindigen van het product SNS Basis Beleggen. Een vordering tot schadevergoeding is niet ingesteld.
- 3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de bank hem heeft gedwongen tot verkoop van zijn beleggingen, terwijl zij op grond van de tussen partijen bestaande rechtsverhouding daartoe niet gerechtigd was. Consument stelt dat de bank niet gerechtigd was tot het beëindigen van het product SNS Basis Beleggen en evenmin, als gevolg van deze beëindiging, zonder zijn toestemming over te gaan tot verkoop van zijn beleggingen.
- 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 In deze procedure gaat het om de vraag of de bank op grond van de tussen partijen bestaande rechtsverhouding gerechtigd was de dienst SNS Basis Beleggen te beëindigen en zo ja, of zij gerechtigd was de door Consument aangehouden beleggingen te verkopen als Consument deze voor 1 april 2016 nog niet zou hebben verkocht of overgeboekt.
- 4.2 Uit de stukken blijkt niet of de bank op grond van een overeenkomst of algemene voorwaarden gerechtigd was de dienst SNS Basis Beleggen te beëindigen zoals zij dat heeft gedaan. De Commissie ziet echter geen aanleiding voor het opvragen van aanvullende informatie – te weten alle door Consumenten ondertekende overeenkomsten en de daarop toepasselijke algemene voorwaarden – omdat ook uit het contractenrecht, zoals dit is neergelegd in het Burgerlijk Wetboek, voortvloeit dat een duurovereenkomst in beginsel kan worden beëindigd. Bij het beëindigen van een beleggingsdienst als de onderhavige geldt wel de eis dat een voldoende ruime opzeggingstermijn in acht wordt genomen. Verder kan van belang zijn of de opzegging meebrengt dat beleggingen moeten worden verkocht, wat voor de cliënt onwenselijk kan zijn, bijvoorbeeld omdat de koers is gedaald. Dit laatste probleem doet zich niet voor als de beleggingen kunnen worden overgeboekt naar een beleggingsrekening bij een andere financiële instelling.
- 4.3 De Commissie zal, aan de hand van de maatstaven vermeld in 4.2, beoordelen of de bank haar dienstverlening aan Consument heeft mogen beëindigen en daarbij mogen aankondigen dat zij de beleggingen van Consument zou verkopen als hij dit voor 1 april 2016 nog niet had gedaan. De Commissie constateert dat de bank in haar brief van 25 augustus 2015 een termijn van ongeveer zeven maanden heeft geboden om de aangehouden beleggingen te verkopen of over te boeken. Een dergelijke termijn kan in de gegeven omstandigheden als voldoende lang worden beschouwd. Verder is van belang dat de belegging van Consument – de participaties in het Roodfonds – had kunnen worden overgeboekt naar een rekening bij een andere financiële instelling; verkoop van deze participaties was dus geen noodzakelijk gevolg van de beëindiging van de dienst SNS Basis Beleggen.
- 4.4 De Commissie constateert evenwel dat Consument ontoereikend is voorgelicht over het feit dat, als hij zijn participaties in het Roodfonds op dat moment niet wilde verkopen, hij deze stukken desgewenst kon overboeken naar een beleggingsrekening bij een andere financiële instelling. Dit is weliswaar zijdelings vermeld in de brief van 25 augustus 2015 ('U kunt uw beleggingen ook verkopen of overboeken'), maar uit de bij de bank ingediende klacht (zie 2.3 hiervoor) blijkt dat dit Consument niet duidelijk is geworden, ook niet tijdens het op 9 september 2015 gevoerde gesprek met een medewerker van de bank. In haar reactie op de klacht is de bank niet meteen op de mogelijkheid van overboeken ingegaan; in de e-mail van 23 oktober 2015 wordt dit niet vermeld, maar wel in de latere e-mail van 17 november 2015 van de afdeling beroepszaken. In dit opzicht heeft de bank Consument ontoereikend voorgelicht.

Gezien het voorgaande zal de Commissie bepalen dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten bij het voorlichten van Consument over de mogelijkheid van het overboeken van de genoemde participaties. Voor het overige zal de vordering worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie:

- (a) bepaalt dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten door Consument ontoereikend voor te lichten over de mogelijkheid van het overboeken van zijn participaties in het Roodfonds; 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.