

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-593
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. drs. A.D. Bac RA en J.C. Buiten, leden,
en mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 maart 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : BinckBank N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 1 december 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Het verrichten van transacties van in Amerikaanse dollar (USD) genoteerde effecten komt door de rekeningstructuur van de Bank ten laste van de USD rekening van Consument. Daarmee werd direct een effectenkrediet geopend waarvoor de Bank Consument een debetrente vergoeding in rekening heeft gebracht. Daarover beklagt Consument zich. Hij heeft echter zelf gekozen voor execution only dienstverlening. Van hem mocht dan ook worden verwacht dat hij zich zou verdiepen in de aan hem verstrekte, op dit punt heldere, informatie alvorens hij overging tot gebruikmaking van de geboden handelsfaciliteit. Voorts geen onjuistheid in algemene mededeling in orderscherm.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvulling van Consument op de klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat geen aanleiding bestaat de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument belegt sinds 2006 bij de Bank op basis van het 'Zelf Beleggen' concept. Hij heeft in dat jaar een rekening op naam van een B.V. geopend. Op de destijds aangegane cliëntenovereenkomst zijn de Handleiding en Voorwaarden van toepassing. In laatstgenoemde is onder meer bepaald:

2. Rekening

2.1 BinckBank zal ten name van Cliënt een rekening openen voor zowel:

- a. het administreren van de voor Cliënt door BinckBank gehouden effecten, als
- b. het administreren van alle geldmutaties, voortvloeiende uit stortingen en opnames, effectentransacties, ontvangst van dividenden en coupons, boeking van renten en kosten. In geval van effectentransacties vindt op transactiedatum debitering respectievelijk creditering van de effectenrekening plaats onder gelijktijdige creditering respectievelijk debitering van de geldrekening. De betreffende mutaties inzake (a) en (b) zullen tot uitdrukking worden gebracht in de rekening, die bestaat uit een effectendepot, een eurorekening en, voor zover van toepassing, een US-dollarrekening. BinckBank beschouwt de eurorekening en de US-dollarrekening binnen de rekening als twee aparte geldrekeningen; over de credit- en debetsaldi op elk van deze rekeningen wordt afzonderlijk rente berekend.

2.2 In 2009 heeft Consument een tweede rekening op naam van een B.V. bij de Bank geopend, wederom op basis van het Zelf Beleggen concept.

2.3 In 2010 heeft Consument op zijn eigen naam een rekening bij de Bank geopend, ook weer op basis van het Zelf Beleggen concept. Door ondertekening van de daaraan ten grondslag liggende cliëntenovereenkomst heeft Consument verklaard de Voorwaarden en Handleiding te hebben 'ontvangen, gelezen, begrepen en de gelding daarvan te ervaren'. Voorts heeft Consument op de cliëntenovereenkomst aangekruist niet in derivaten zoals opties en futures te beleggen. Consument heeft niet de keuze gemaakt voor geen effectenkrediet.

2.4 In 2011 heeft Consument zich akkoord verklaard met de dan ingaande voorwaarden, de Algemene Bankvoorwaarden inclusief. Daarin is onder meer opgenomen:
Artikel 2 – Zorgplicht bank en cliënt

2.1 De bank neemt bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht en houdt daarbij naar beste vermogen rekening met de belangen van de cliënt. Geen van de bepalingen van deze algemene bankvoorwaarden of van de door de bank gebruikte bijzondere voorwaarden kan aan dit beginsel afbreuk doen.

2.2 De cliënt neemt jegens de bank de nodige zorgvuldigheid in acht en houdt daarbij naar beste vermogen rekening met de belangen van de bank.

2.5 In hoofdstuk 2 van de Basishandleiding (getiteld 'Gebruik van de website') heeft de Bank informatie opgenomen over de werking van de geldrekening.

2.1 Geldrekening

Als u een rekening bij Binck opent, wordt er standaard een euro- en dollarrekening voor u geopend. Alle transacties in US dollars worden via uw US dollarrekening afgewikkeld. (...) Dit gebeurt ook als u voldoende saldo op de ene rekening, maar onvoldoende saldo op de andere rekening heeft. Als uw vrije bestedingsruimte voldoende is om de transactie te fatteren en de betreffende rekening onvoldoende saldo bevat dan ontstaat er een debetstand op de bewuste euro- of dollarrekening. U bent zelf verantwoordelijk voor het aanzuiveren van uw debetstand. U kunt dat bijvoorbeeld doen door geld over te boeken van uw euro- naar uw dollarrekening of vice versa (zie paragraaf 'Euro's overboeken naar dollarrekening en vice versa'). Binck zuivert dus nooit uit eigen beweging een debetstand op uw dollarrekening aan door uw eurorekening te debiteren of omgekeerd.

2.6 Een vrijwel gelijkkluidende bepaling heeft de Bank opgenomen in hoofdstuk 5 van de Handleiding Effectenkrediet. Daarbij heeft de Bank het volgende voorbeeld opgenomen:
Voorbeeld 7 Stel, u wilt voor \$ 800 effecten aankopen. Op uw eurorekening staat € 1.500 en op uw dollarrekening \$ 500. Uw vrije bestedingsruimte is (bij een euro/dollarkoers van € 1,00 en een valutarisico van 5%): $€ 1.500 + € 500 - (5\% * € 500) = € 1.975$.

Hoewel het saldo van uw dollarrekening maar \$ 500 bedraagt, wordt uw order gefiatteerd. Uw vrije bestedingsruimte van € 1.975 is namelijk ruim voldoende om uw order te fatteren. Na deze transactie bedraagt de debetstand op uw dollarrekening \$ 300. Over dit bedrag dient u debetrente te betalen.

Bij al uw transacties in fondsen die niet genoteerd staan in EUR of USD en voor u worden uitgevoerd wordt de tegenwaarde in EUR verrekend op uw eurorekening. Dit betekent dat u naast het koersrisico op deze fondsen ook risico loopt op fluctuaties in de vreemde valuta.

- 2.7 Op 23 februari 2015 heeft Consument voor het eerst in US dollar (USD) genoteerde aandelen gekocht die in USD zijn afgewikkeld. Daar Consument geen positief saldo had op zijn USD rekening heeft de aanschaf daarvan tot een debetstand op de dollarrekening geleid. De Bank heeft Consument vervolgens debetrente in rekening gebracht.
- 2.8 Nadat Consument signaleerde dat hem debetrente in rekening werd gebracht heeft hij zich tot de Bank gewend met een klacht. Vervolgens heeft de Bank Consument na enige correspondentie een bedrag van € 1.000 vergoed. Nadien heeft Consument de Bank te kennen gegeven dat daarmee zijn klacht niet naar tevredenheid was opgelost en deze aan Kifid voorgelegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert compensatie van het geleden verlies, door hem begroot op een bedrag van € 2.000, hetwelk bestaat uit de in rekening gebrachte debetrente verminderd met het reeds aan hem vergoede bedrag van € 1.000. Bij repliek heeft Consument hier aan toegevoegd dat de kosten welke hem in rekening zijn gebracht voor de rekeningen op naam van de verschillende B.V.'s zich eveneens voor vergoeding lenen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe onder meer aan dat de Bank hem onvoldoende heeft geïnformeerd ter zake van de dollarrekening. Verder is de waarschuwend mededeling welke Consument te zien krijgt bij het plaatsen van een order ten aanzien van de mogelijk te ontstane debetstand niet duidelijk genoeg. Dit laatste geldt ook de online portefeuille overzichten. Daarmee handelt de Bank in strijd met de op haar rustende zorgplicht.

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 allereerst vast dat Consument zijn klacht bij Kifid als privépersoon heeft ingediend en dat die klacht betrekking heeft op de privérekening welke Consument bij de Bank aanhoudt. Voor zover Consument bij repliek heeft bedoeld de klacht uit te breiden tot zijn eveneens bij de Bank aangehouden zakelijke rekeningen - althans rekeningen op naam gesteld van enige aan hem dan wel aan zijn familieleden gelieerde B.V.'s - neemt de Commissie dat deel ervan niet in behandeling nu haar daartoe de reglementaire bevoegdheid ontbreekt. De Commissie oordeelt immers over geschillen tussen consumenten en aangesloten financieel dienstverleners. Klachten van zakelijke aard vallen daarbuiten.
- 4.2 Het door de Bank aangeboden concept 'Zelf Beleggen' betreft execution only dienstverlening. In deze vorm van effectendienstverlening neemt de belegger (zoals Consument) zelfstandig en zonder voorafgaand advies beleggingsbeslissingen en voert de beleggingsonderneming (in dit geval de Bank) de door de belegger opgegeven opdrachten uit. De beleggingsonderneming dient de belegger bij aanvang van een execution only relatie heldere informatie te verstrekken omtrent haar dienstverlening opdat de belegger in staat gesteld wordt kennis te nemen van wat hij van de beleggingsonderneming kan en mag verwachten. Van de belegger mag in een execution only relatie worden verwacht dat hij zich in de werking van de aangeboden dienstverlening verdiept en dat hij na het aangaan van de overeenkomst zelf controleert of de door hem gegeven opdrachten correct en zorgvuldig worden uitgevoerd, ook en met name als de opdrachten elektronisch c.q. via het internet verwerkt worden en de terugkoppeling via diezelfde weg verloopt. De Commissie hanteert de hiervoor geformuleerde uitgangspunten als beoordelingskader voor de klacht van Consument.
- 4.3 De Commissie begrijpt dat de klacht van Consument met name is ingegeven door de omstandigheid dat hij zich niet bewust was van het feit dat het verrichten van transacties van in USD genoteerde effecten ten laste van een - automatisch door de Bank geopende en op zijn naam gestelde - USD rekening kwamen, en dat daarmee direct een effectenkrediet werd geopend waarvoor de Bank hem een debetrentevergoeding in rekening heeft gebracht.
- 4.4 Consument stelt zich op het standpunt dat de informatievoorziening zijdens de Bank hieromtrent niet voldoende duidelijk is geweest, en doelt daarbij vooral op de aan hem verstrekte informatie aangaande de USD rekening en de manier waarop die rekening via de website van de Bank aan hem getoond wordt. Consument heeft aangevoerd dat hij bij aanvang van de relatie met de Bank informatiemateriaal van de Bank heeft gekregen waarin geen melding wordt gemaakt van de USD rekening. Verder was de hem getoonde mededeling in het ordercontrolescherm 'Uw order kan leiden tot een debetstand' niet juist nu deze daadwerkelijk tot een debetstand leidde.
- 4.5 De Bank stelt hier tegenover dat in onderhavig geval sprake is van de rekening op naam van Consument in privé, en dat de op die relatie van toepassing zijnde voorwaarden van begin af aan melding hebben gemaakt van de USD rekening. Voorts voert de Bank aan dat, alhoewel zij zich op het standpunt stelt dat de voorwaarden van latere datum van toepassing zijn en het haar niet duidelijk is waarom Consument zich beroept op die uit 2005, ook in die voorwaarden, welke van toepassing waren in 2006 bij het aangaan van de eerdere B.V. rekening van Consument, al informatie over de USD rekening is opgenomen. De Bank stelt verder dat zij Consument naar behoren heeft geïnformeerd over de aanwezigheid en de werking van de dollarrekening.

Evenmin zijn de door haar verstrekte portefeuilleoverzichten misleidend en had Consument kunnen opmerken dat de order niet van zijn eurorekening was gedebiteerd.

- 4.6 De Commissie is van oordeel dat op de tussen partijen bestaande relatie de voorwaarden als onder 2.4 aangehaald van toepassing zijn. Dat Consument zich als cliënt van de Bank sinds 2006 kennelijk niet de moeite heeft getroost de bij het aangaan van onderhavige rekening in privé in 2010 geldende (en in 2011 aangepaste) voorwaarden door te nemen, is – alhoewel voorstelbaar - geen omstandigheid die voor rekening van de Bank behoeft te komen. Bij lezing ervan had Consument kunnen begrijpen hoe de rekeningstructuur van de Bank werkt. Voorts had Consument zich na kennisneming van deze informatie kunnen en moeten realiseren dat na uitvoering van de betreffende orders van in USD genoteerde effecten er geen transacties op zijn Euro rekening zichtbaar werden en had dat aanleiding moeten geven ofwel de verstrekte informatie alsnog te bestuderen ofwel vragen te stellen aan de Bank over de zichtbaarheid van de gedane transacties. In die zin zijn de portefeuilleoverzichten voldoende duidelijk. De algemene mededeling in het ordercontrolescherm dat een order kan leiden tot een debetstand acht de Commissie voorts juist daar de Bank geen garantie biedt dat een order ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd en een debetstand alleen zal voorkomen indien de transactiewaarde van een of meer kooporders een eventueel creditsaldo te boven gaat.
- 4.7 Dat Consument eerst na enige tijd heeft bemerkt dat de USD rekening een negatieve stand vertoonde kan evenmin aan de Bank worden tegengeworpen. Ten aanzien van hetgeen Consument opmerkt dat de Bank een cliënt wel een bericht stuurt indien deze een groot bedrag overmaakt, maar niet indien de cliënt een aanzienlijke debetstand oploopt bij een transactie en zij daarmee niet handelt in het belang van de klant, overweegt de Commissie dat een ongewenste debetstand voor de één, niet per definitie als zodanig wordt beschouwd door de ander. In een execution only relatie hoeft de Bank niet per cliënt na te gaan of deze al dan niet vanuit bijvoorbeeld een speculatief oogpunt een debetstand op een bepaalde (valuta)rekening doet ontstaan.
- 4.8 Consument heeft voorts gesteld dat de Bank niet voldoet aan de in de Algemene Bankvoorwaarden opgenomen zorgplichtparagraaf uit artikel 2 (zie 2.4 hierboven). De Bank heeft op haar beurt gewezen op de zorgvuldigheid die zij op grond van hetzelfde artikel van haar cliënten mag verwachten. De Commissie is van oordeel dat - naast de betwisting van de stelling van Consument door de Bank - er geen voldoende concrete aanwijzingen voorhanden zijn die tot de vaststelling van een schending van voornoemd artikel door de Bank kunnen leiden. Voor zover in het betoog van Consument nog besloten ligt dat hij nimmer een krediet af heeft wensen te sluiten, kan de Commissie hem daar, gelet ook op de onder 2.3 geciteerde overeenkomst, niet in volgen nu hij die mogelijkheid heeft geaccepteerd.
- 4.9 Resumerend acht de Commissie een schending van de zorgplicht zijdens de Bank niet aannemelijk. Daarmee is van gegrondheid van de klacht van Consument geen sprake en kan diens vordering niet worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.