

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-001
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 september 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 29 december 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt ten eerste over de vanaf 2011 niet door de Bank nagekomen renteafspraken. Volgens Consument is zij in een telefoongesprek in januari 2009 met de Bank een rentetarief van 1,8% voor een USD rekening overeengekomen. De Bank betwist dit en stelt dat Consument per abuis door een systeemfout vanaf 2010 tot begin 2011 een afwijkende rentevergoeding over haar vermogen op de USD rekening heeft ontvangen. Gelet op de gemotiveerde betwisting door de Bank, is niet komen vast te staan dat partijen in 2009 daadwerkelijk zijn overeengekomen dat Consument een rentevergoeding van 1,8% vanaf 2009 tot op heden over haar tegoed op de USD rekening zou ontvangen. Dit klachtonderdeel is om die reden ongegrond. Daarnaast klaagt Consument over de verliezen op haar beleggingen. Doordat Consument in ieder geval vanaf begin 2008 op de hoogte van de door haar geleden beleggingsverliezen over de jaren 2003 tot en met 2007, is haar vordering tot vergoeding van deze verliezen verjaard op grond van artikel 3:310 lid 1 Burgerlijk Wetboek. Dit klachtonderdeel is om die reden ongegrond.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvulling daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consument en de aanvulling daarop, met bijlagen;
- de dupliek van de Bank met bijlagen;
- de reactie van Consument en de aanvulling daarop, met bijlagen;
- de reactie van de Bank met bijlage.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 september 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

- 2.1 In mei 2001 heeft Consument een bedrag van € 7.040,- geïnvesteerd in beleggingsfondsen bij de Bank. Consument heeft haar beleggingen begin 2014 voor een bedrag van € 3.675,04 verkocht.

- 2.2 Consument heeft op 28 januari 2009 een bedrag van 62.000,- USD op een USD rekening bij de Bank gestort. Partijen verschillen van mening over de vraag welke rentevergoeding de Bank zou hebben moeten betalen aan Consument.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van de door haar geleden schade, bestaande uit USD 17.749,- aan misgelopen rente-inkomsten en € 3.500,- aan beleggingsverlies.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- 1) Partijen zijn in 2009 een vaste rente van 1,8% over het door Consument gestorte vermogen in Amerikaanse Dollars (hierna: USD) overeengekomen. Het is gebruikelijk om bij het storten van een aanzienlijk bedrag renteafspraken te maken die afwijken van het door de Bank gehanteerde basistarief (toen 0,41%). Consument heeft vervolgens op 28 januari 2009 het bedrag in USD gestort. Consument nam in 2011 contact op met de Bank om te informeren naar gunstigere (rente)mogelijkheden om haar vermogen in USD weg te zetten. De bankmedewerker heeft tijdens dit telefoongesprek de in 2009 met Consument gemaakte renteafspraak per direct en zonder overleg met zijn collega's stopgezet. Consument ontvangt daarom vanaf 2011 geen rente meer over haar tegoed op de USD rekening. Zij vordert de ten onrechte niet door de Bank uitgekeerde rentevergoeding vanaf 2011 tot heden. Verder heeft de Bank haar niet op de hoogte gesteld van de tot eind 2014 bestaande rentedragende USD deposito's bij de Bank, terwijl zij hier wel meerdere malen nadrukkelijk om heeft gevraagd.
- 2) Consument heeft in mei 2001 op advies van de Bank € 7.040,- geïnvesteerd in een aantal fondsen bij de Bank. Over de jaren 2003 tot 2007 hebben de fondsen waarin Consument heeft belegd aanzienlijk verlies geleden, terwijl andere fondsen wel winst maakten. Consument heeft haar beleggingen begin 2014 voor een bedrag van € 3.675,04 verkocht. De Bank heeft verwijtbaar gehandeld en dient de door Consument geleden schade van € 3.500,- (50% van het door Consument ingelegde vermogen) te vergoeden.

Verweer de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- 1) Conform de met Consument overeengekomen Overeenkomst Vreemde Valuta rekening is de rentevergoeding op een door Consument aangehouden vermogen in USD gelijk aan basistarief (welk tarief is gekoppeld aan het één maands Libor percentage en voor de jaren 2009 tot en 2016 is terug te vinden in een bij haar laatste reactie gevoegde tabel) verminderd met een afslag van 3%. Nu het basistarief al enige jaren rond 0,2% schommelt, is de rentevergoeding voor de USD rekening over de jaren vanaf 2011 tot op heden rekenkundig negatief en wordt derhalve geen rente aan Consument vergoed. Consument heeft door een systeemfout vanaf begin 2010 tot januari 2011 ten onrechte een rentevergoeding van 1,8% over haar Vreemde Valutarekening ontvangen. Deze fout is tijdens een telefoongesprek in januari 2011 geconstateerd en per direct hersteld.

De vergoeding is gewijzigd in de toen geldende rentevergoeding (van 0,26% per jaar). Vanaf het tweede kwartaal van 2011 is de rentevergoeding gewijzigd in nihil en heeft Consument geen rentevergoeding meer ontvangen. De door Consument gestelde in 2009 gemaakte (van de gebruikelijke gang van zaken afwijkende) renteafspraak had, gelet op de toen geldende rentestand, intern moeten zijn besproken en vervolgens schriftelijk aan Consument moeten zijn bevestigd. Dit is niet gebeurd. De rente op USD-termijndepositorekeningen is, net als de rente op de USD rekening van Consument, per begin 2011 nul. Ook indien Consument haar vermogen in USD had ondergebracht op een USD-termijndepositorekening, had zij dus de afgelopen jaren geen rentevergoeding ontvangen.

2) Het beheer van fondsen is geen financiële dienst in de zin van de Wet op het Financieel Toezicht. Dit klachtonderdeel is om die reden niet behandelbaar. Verder is de klacht, voor zover deze ziet op beleggingsadvies uit 2001, verjaard. Consument heeft namelijk in 2008 contact opgenomen met de Bank om te informeren naar de door haar geleden beleggingsverliezen. Zij heeft pas in 2015 bij de Bank over deze verliezen geklaagd. Verder is de kern van de tussen partijen bestaande adviesrelatie dat Consument zelf beslist over het al dan niet uitvoeren van transacties na een verkregen advies van de beleggingsadviseur van de Bank. Het is niet gebleken dat de beleggingsadviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beleggingsadviseur mag worden verwacht. Consument vergelijkt de prestatie van de fondsen waarin zij heeft belegd (Tech, Groen en Nederland) met de NASHDAQ. Dit is een onjuiste vergelijking. De fondsen worden niet beheerd door de Bank maar door een fondsbeheerder. Consument dient haar klacht tegen die partij te richten.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt ten eerste over de vanaf 2011 niet door de Bank nagekomen renteafspraken. Daarnaast klaagt zij over het door haar geleden beleggingsverlies. Deze klachtonderdelen zullen hierna afzonderlijk worden behandeld.

de door Consument misgelopen rentevergoeding vanaf 2011 over haar vermogen in USD

- 4.2 In deze klachtprocedure vordert Consument dat de Bank haar alsnog de in 2009 overeengekomen rentevergoeding van 1,8% over haar tegoed op de USD rekening vanaf 2011 tot op heden vergoedt. Ter zitting heeft Consument toegelicht dat zij in een telefoongesprek in januari 2009 met de Bank een rentetarief van 1,8% voor een USD rekening is overeengekomen. Zij heeft vervolgens een bedrag op deze USD rekening gestort en tot begin 2011 ook daadwerkelijk een rentevergoeding van 1,8% over het tegoed op deze rekening ontvangen. De Bank betwist de door Consument gestelde in 2009 gemaakte renteafspraak. Volgens de Bank heeft Consument pas vanaf begin 2010 door een fout in het banksysteem een rentevergoeding van 1,8% ontvangen en is deze fout begin 2011 door de Bank hersteld.
- 4.3 Beoordeeld dient te worden of op basis van hetgeen door partijen is gesteld en is gebleken dat partijen in 2009 zijn overeengekomen dat Consument over de voor deze klacht relevante periode van 2011 tot op heden een rentevergoeding van 1,8% over haar vermogen op de USD rekening zou ontvangen.

Consument heeft ter onderbouwing van dit klachtonderdeel gesteld dat zij in 2009 met de Bank een mondelinge renteafspraak heeft gemaakt voor haar USD rekening. De Bank betwist dit en stelt dat Consument per abuis door een systeemfout vanaf 2010 tot begin 2011 een afwijkende rentevergoeding over haar vermogen op de USD rekening heeft ontvangen. Beide partijen hebben stukken ter onderbouwing van hun stellingen overgelegd. Consument heeft over de periode begin 2009 tot begin 2011 bankafschriften van de USD rekening en op basis daarvan gemaakte berekeningen (zoals overgelegd als bijlage I bij repliek) overgelegd en de Bank verwijst naar als bijlage I bij dupliek overgelegde berekeningen. Deze stukken onderbouwen enkel de omstandigheid dat Consument vanaf begin 2009 (volgens Consument) dan wel begin 2010 (volgens de Bank) tot begin 2011 een rentevergoeding van 1,8% over haar vermogen in USD heeft ontvangen. Zij vormen geen onderbouwing van de stelling van Consument dat zij in 2009 een mondelinge en tot heden durende renteafspraak met de Bank heeft gemaakt. Rekening houdend met de door de Bank gegeven plausibele verklaring voor de door Consument ontvangen rentevergoeding van 1,8% van (volgens haar) begin 2010 tot begin 2011, overweegt de Commissie dat niet is komen vast te staan dat partijen in 2009 daadwerkelijk zijn overeengekomen dat Consument een rentevergoeding van 1,8% vanaf 2009 tot op heden over haar tegoed op de USD rekening zou ontvangen. Dit klachtonderdeel is om die reden ongegrond.

- 4.4 Consument stelt zich verder op het standpunt dat de Bank haar had moeten wijzen op de tot eind 2014 beschikbare rentedragende USD deposito's. De Bank voert echter aan dat zij vanaf begin 2011 tot op heden geen rente meer heeft vergoed op USD depositorekeningen. Zij verwijst naar de historisch lage rentestand die ook tot gevolg heeft (gehad) dat op de vreemde valutarekening vanaf begin 2011 tot op heden geen rentevergoeding wordt uitbetaald. De Commissie overweegt dat de stelling van Consument dat een bankmedewerker haar in juni 2015 telefonisch heeft medegedeeld dat de Bank tot eind 2014 wel rentedragende USD deposito's kende is, gelet op de met argumenten gemotiveerde betwisting van de Bank, onvoldoende onderbouwd en dient daarom te worden verworpen. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

het door Consument geleden verlies op beleggingsfondsen over de periode van 2003 tot 2007

- 4.5 De Commissie ziet aanleiding eerst in te gaan op het door de Bank gedane beroep op verjaring. Het is niet in geschil dat Consument begin 2008 (in ieder geval e-mail)contact heeft gehad met een bankmedewerker over het tegenvallende rendement op de beleggingsfondsen over de jaren daarvoor. Consument was dus in ieder geval vanaf begin 2008 op de hoogte van de door haar geleden beleggingsverliezen over de jaren waarover ze nu klaagt. Door pas in 2015 (en dus meer dan vijf jaar na begin 2008) haar klacht aan de Bank voor te leggen, is haar vordering tot vergoeding van deze verliezen verjaard op grond van artikel 3:310 lid 1 Burgerlijk Wetboek. Dit klachtonderdeel is om die reden ongegrond. De Commissie komt niet toe aan de overige verweren van de Bank, nu dit deel van de vordering van Consument om voornoemde reden niet voor toewijzing in aanmerking komt.

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.