

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-004
(mr. J. Wortel, voorzitter, en prof. dr. A. Buijs en J.C. Buiter, leden en
mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 september 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Delta Lloyd Bank N.V., handelend onder de naam Ohra Bank en gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen de bank
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Wijziging van fondsenassortiment. Volgens de belegger had de bank, in haar berichten over de wijziging van het fondsenassortiment, expliciet erop moeten wijzen dat participaties in de te schrappen fondsen konden worden overgeboekt naar een rekening bij een andere financiële instelling. Naar het oordeel van de Commissie hoefde de bank een dergelijke mededeling niet in haar berichten op te nemen.

1. Procesverloop

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

- het klachtformulier,
- de e-mail van Consument van 9 september 2015,
- de brief en e-mail van Consument van 22 september 2015,
- de brief van de bank van 5 januari 2016,
- de e-mail van Consument van 26 februari 2016,
- de e-mail van de bank van 29 februari 2016,
- de e-mail van Consument van 2 maart 2016,
- de e-mail van de bank van 18 maart 2016,
- de e-mail van Consument van 31 maart 2016 en
- de e-mail 29 juli 2016, waarin Consument mededeelt dat hij de uitspraak als bindend advies zal aanvaarden.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat de zaak, zonder mondelinge behandeling, aan de hand van de ingediende stukken kan worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij de bank een effectenrekening aangehouden. Daarop belegde hij op basis van execution only. Tot zijn beleggingen behoorden participaties in het Kempen European Property Fund.

- 2.2 De bank heeft als bijlage bij haar brief van 5 januari 2016 kopieën overgelegd van de berichten die zij, aldus de bank, op 26 februari 2015 en op 29 april 2015 aan haar cliënten heeft gestuurd. Daarin staat:

[bericht van 26 februari 2015]

“(…) U heeft bij ons een rekening waarmee u belegt. Wij passen ons fondsaanbod aan en stoppen met een aantal fondsen waarin u belegt. Daarom is de informatie in deze e-mail belangrijk voor u.

Beleggen bij OHRA Bank

U kunt bij OHRA Bank beleggen in ongeveer vijftig beleggingsfondsen. Daaruit probeert u natuurlijk de beste te kiezen. Wij doen ons best u een zo goed mogelijk assortiment te bieden. Daarom hebben wij onlangs met hulp van onafhankelijke experts op het gebied van beleggen ons fondsaanbod onder de loep genomen. Wij hebben nagedacht over welke fondsen wij (nog) wel en welke fondsen wij niet (meer) willen voeren. De eisen waaraan de fondsen moeten voldoen hebben wij vastgelegd in ons 'Fondsselectiebeleid'.

Verbeterd fondsaanbod

De meeste fondsen voldoen prima aan onze eisen. Die blijven in ons assortiment. Met een aantal fondsen stoppen wij. Tegelijkertijd voegen wij ook weer nieuwe fondsen toe. Zodat u kunt kiezen uit een beter assortiment.

Met welke fondsen stoppen wij?

Wij nemen afscheid van zestien fondsen. Wilt u weten wat de reden is?

Kijk dan hier.

- BNP Paribas OBAM
- Parvest Equity World Energy
- Parvest Equity Latin America
- Parvest Equity Best Selection Asia ex-Japan
- Parvest Real Estate Securities Pacific
- Parvest Convertible Bond Europe
- ING Daily Consumer Goods Fund
- ING Luxury Consumer Goods Fund
- ING Financials Fund
- Robeco Afrika Fonds
- Robeco Chinese Equities
- Rolinco
- Kempen European Property Fund
- Kempen (Lux) Sustainable European Small-cap Fund
- Triodos Groenfondsen
- Triodos Sustainable Bond Fund

Vanaf 1 april 2015 kunt u deze fondsen niet meer aankopen. Stort u rechtstreeks in deze fondsen?

Dan is het belangrijk dat u uw periodieke overboeking vóór 1 april 2015 wijzigt of stopzet. Doet u dat niet, dan wordt uw storting niet meer belegd, maar op het saldo van uw rekening bijgeschreven. Belegt u automatisch (via incasso) in deze fondsen? Wijzig uw incasso dan vóór 1 april 2015. Anders stoppen wij uw incasso. Lees voor meer informatie hierover de veelgestelde vragen.

Welke fondsen voegen wij toe?

Om voor een zo goed mogelijk assortiment te zorgen, voegen wij ook nieuwe fondsen toe. Acht fondsen die de afgelopen jaren goede resultaten hebben laten zien. En die aansluiten bij ons fondsselectiebeleid.

(…)

Andere keuze

U belegt in een of meer van de fondsen waarmee wij stoppen. Dat betekent dat u uiteindelijk een andere keuze moet maken. Wij begrijpen dat dit misschien vervelend voor u is. En dat u niet meteen weet naar welke fondsen u het beste kunt overstappen. Daarom geven wij u ruim de tijd om daarover na te denken. U heeft tot september van dit jaar de tijd om uw beleggingen in deze fondsen te verkopen. Kies het moment dat voor u het beste is.

Zelfstandig beleggen

Bij OHRA Bank belegt u zelfstandig. Dat betekent dat u zelf uw beleggingsbeslissingen neemt en dat wij u daarbij geen beleggingsadvies geven. Wij kunnen u wel informeren. (...)"

[bericht van 29 april 2015]

"(...) Eerder ontving u van ons een bericht over het aanpassen van ons fonds aanbod. Omdat wij stoppen met een aantal fondsen waarin u belegt, ontvangt u de informatie nog een keer.

Beleggen bij OHRA Bank

U kunt bij OHRA Bank beleggen in ongeveer vijftig beleggingsfondsen. Daaruit probeert u natuurlijk de beste te kiezen. Wij doen ons best u een zo goed mogelijk assortiment te bieden. Daarom hebben wij onlangs met hulp van onafhankelijke experts op het gebied van beleggen ons fonds aanbod onder de loep genomen. Wij hebben nagedacht over welke fondsen wij (nog) wel en welke fondsen wij niet (meer) willen voeren. De eisen waaraan de fondsen moeten voldoen hebben wij vastgelegd in ons 'Fondsselectiebeleid'.

Verbeterd fonds aanbod

De meeste fondsen voldoen prima aan onze eisen. Die blijven in ons assortiment. Met een aantal fondsen stoppen wij. Tegelijkertijd hebben wij ook weer nieuwe fondsen toegevoegd. Zodat u kunt kiezen uit een beter assortiment.

Met welke fondsen stoppen wij?

Wij nemen afscheid van zestien fondsen. Sinds 1 april 2015 kunt u deze fondsen niet meer aankopen. Wilt u weten wat de reden is?

Kijk dan hier.

- BNP Paribas OBAM
- Parvest Equity World Energy
- Parvest Equity Latin America
- Parvest Equity Best Selection Asia ex-Japan
- Parvest Real Estate Securities Pacific
- Parvest Convertible Bond Europe
- NN Daily Consumer Goods Fund
- NN Luxury Consumer Goods Fund
- NN Financials Fund
- Robeco Afrika Fonds
- Robeco Chinese Equities
- Rolinco
- Kempen European Property Fund
- Kempen (Lux) Sustainable European Small-cap Fund
- Triodos Groenfondsen
- Triodos Sustainable Bond Fund

Welke fondsen hebben wij toegevoegd?

Om voor een zo goed mogelijk assortiment te zorgen, hebben wij ook nieuwe fondsen toegevoegd. (...)

Meer informatie over de fondsen vindt u op www.ohra.nl. Klik op een fonds en bekijk bijvoorbeeld het beleggingsbeleid of de hoogte van de kosten. Het prospectus en de Essentiële Beleggersinformatie van een fonds vindt u op de website van de fondsbeheerder.

Andere keuze

U belegt in een of meer van de fondsen waarmee wij stoppen. Dat betekent dat u uiteindelijk een andere keuze moet maken. U heeft tot september van dit jaar de tijd om uw beleggingen in deze fondsen te verkopen. Kies het moment dat voor u het beste is.

Zelfstandig beleggen

Bij OHRA Bank belegt u zelfstandig. Dat betekent dat u zelf uw beleggingsbeslissingen neemt en dat wij u daarbij geen beleggingsadvies geven. Wij kunnen u wel informeren. (...)"

2.3 Bij brief van 29 juni 2015 heeft de bank aan Consument geschreven:

"(...) U heeft bij ons een OHRA Beleggersrekening waarmee u belegt in beleggingsfondsen waar wij mee stoppen. Daarover heeft u twee keer eerder van ons bericht ontvangen. U heeft nog tot september om een andere keuze te maken. In deze brief leest u hier meer over.

Fondsen

U belegt in een (of meer) van de fondsen waarmee wij stoppen.

- Kempen European Property Fund

Andere keuze

Dat betekent dat u voor deze fondsen een andere keuze moet maken. Verkoop uw beleggingen in deze fondsen en koop, als u wilt, een of meer andere fondsen aan. In de bijlage vindt u een overzicht van alle fondsen, ingedeeld per categorie. Hier kunt u zien welke andere fondsen er zijn in de categorie(ën) waarin u nu belegt.

Maak uw keuze vóór 1 september 2015

U heeft nog tot 1 september 2015 de tijd om uw keuze te maken. Kies het moment dat voor u het beste is. Heeft u op 1 september nog beleggingen in de fondsen waar wij mee stoppen? Dan verkopen wij die in september. De opbrengst van de verkoop schrijven wij bij op het saldo van uw rekening.

Meer informatie

Heeft u nog vragen? Stuur ons dan een bericht via het contactformulier op ww.ohra.nl/contact. Of bel ons op (...). Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 15.00 uur. (...)"

2.4 Bij brief van 25 augustus 2015 heeft de bank aan Consument geschreven:

"(...) In de afgelopen maanden hebben wij u verschillende keren geïnformeerd over de wijzigingen in ons fondsassortiment. U belegt met uw OHRA Beleggersrekening in beleggingsfondsen waar wij mee stoppen.

In deze brief leest u hier meer over.

Fondsen

U belegt in een (of meer) van de fondsen waarmee wij stoppen.

- Kempen European Property Fund

Heeft u op 1 september 2015 nog beleggingen in deze fondsen? Dan verkopen wij die in de eerste week van september. De opbrengst van de verkoop schrijven wij bij op het saldo van uw rekening. Welk bedrag dat is ziet u in OHRA Bank Online. (...)"

2.5 Op 31 augustus 2015 heeft Consument aan de bank gemaïld:

“(…) Ik heb vandaag telefonisch contact gehad inzake mijn "gedwongen" verkoop van mijn aandelen Kempens European Property Fund. mijn rek.nr. is: (...). Wil dit aandelen fonds onderbrengen bij een andere Bank, maar ik begreep dat dit niet meer mogelijk is? Vreemde zaak. staat niet in de brief van jullie d.d. 25 augustus jl dat dit niet kan? Moet toch gewoon lukken om mijn fonds per heden naar mijn ABN AMRO Bank en of ING over te hevelen? Zal ook navraag gaan doen bij de AFM hierover. Kunt u mij hierover nog nader informeren? (...)”

2.6 Op 3 september 2015 heeft de bank aan Consument gemaïld:

“(…) In uw e-mail informeert u naar het verdwijnen van het Kempens European Property Fund uit ons assortiment. (...). Een fonds overhevelen was wel mogelijk geweest. Aan de hand van een ondertekend verzoek hadden wij dit voor u in orde kunnen maken was dit verzoek voor 28 augustus bij ons binnen. Helaas moet ik u mee delen dat de verkoop van het Kempens European Property Fund inmiddels heeft plaats gevonden. De opbrengst wordt bijgeschreven op het spaardeel van uw OHRA Beleggersrekening. (...)”

2.7 Op 9 september 2015 heeft Consument aan de bank gemaïld:

“(…) Op 30/7-2015 heb ik ook gebeld met jullie afdeling Beleggingen, ook daarin werd mij niet de mogelijkheid aangedragen om dit fonds over te hevelen naar een andere Bank. Ook in jullie brief d.d. 29 juni jl stond deze mogelijkheid niet vermeld! (...)”

2.8 Op 14 september 2015 heeft de bank aan Consument gemaïld:

“(…) Wij hebben ons assortiment aangepast omdat wij ons aanbod beter willen maken. Wij hebben dit gedaan in het belang van onze klanten. Wij zijn in januari 2015 begonnen met de communicatie hierover. Vanaf dit moment heeft u de mogelijkheid gehad om uw portefeuille over te hevelen naar een andere bank. Wij vinden het vervelend dat u zich hier niet bewust van bent geweest. Alternatief U kunt bij OHRA Bank niet meer beleggen in de fondsen waarmee wij zijn gestopt. Wij kunnen voor u helaas geen uitzondering maken. (...)”

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument heeft in zijn klacht vermeld dat zijn schade € 4.000 bedraagt. Verder heeft hij toegelicht dat hij zijn beleggingen terug wil zoals hij die had voor de verkoop en voorts een vergoeding voor het in de periode na de verkoop uitgekeerde dividend. Aan zijn vordering legt hij ten grondslag dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten door hem niet erop te attenderen dat hij zijn participaties in het Kempens European Property Fund kon overboeken naar een rekening bij een andere financiële instelling en door deze participaties tegen zijn zin te verkopen
- 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 consument de berichten van 26 februari en 29 april 2015 heeft ontvangen en voorts over de vraag of de bank in haar berichten over de wijziging van het assortiment expliciet had moeten wijzen op de mogelijkheid van overboeken en, voor zover de bank toerekenbaar is tekortgeschoten door dit na te laten en de beleggingen van Consument te verkopen, of de gestelde schade aan haar tekortschieten kan worden toegerekend.
- 4.2 Naar het oordeel van de Commissie heeft de bank voldoende aannemelijk gemaakt dat de berichten van 26 februari en 29 april 2015 per e-mail aan Consument zijn gezonden. De bank heeft immers uitdraaien van die berichten overgelegd en voorts een uitdraai uit haar systeem, waarin staat dat op die twee dagen een e-mail aan Consument is gezonden. Ook heeft de bank erop gewezen dat in dit systeem is geregistreerd dat die beide e-mails door Consument zijn geopend.
- 4.3 Aan de orde is vervolgens de vraag of Consument expliciet op de mogelijkheid van overboeken had moeten worden gewezen en of, voor zover het ontbreken van die mededeling en de verkoop van zijn stukken een toerekenbaar tekortschieten oplevert, de daardoor veroorzaakte schade moet worden vergoed.
- 4.4 Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat Consument schade heeft geleden als gevolg van een toerekenbaar tekortschieten van de bank. Tussen partijen bestond immers een beleggingsrelatie op basis van execution only, zodat van Consument mocht worden verwacht dat hij zich zelf op de hoogte stelde van de voor zijn beleggingen relevante informatie en ontwikkelingen, zoals de vraag of beleggen in het Kempen European Property Fund ook mogelijk was op een rekening bij een andere financiële instelling. Dit geldt te meer omdat de bank de wijziging van haar fondsenassortiment een aantal maanden van tevoren had aangekondigd.
- 4.5 Consument stelt dat hij op 29 en 31 augustus 2015 heeft verzocht zijn participaties in het Kempen European Property Fund over te boeken, maar dat de bank hem toen heeft verteld dat hij te laat was en de participaties heeft verkocht. De bank heeft hiertegen ingebracht dat dit verzoek om overboeking pas op 31 augustus 2015 is gedaan op een tijdstip waarop de order niet meer op dezelfde dag kon worden uitgevoerd. Wat er zij van de vraag of de overboeking al eerder was verzocht en uiterlijk 31 augustus 2015 plaats had kunnen vinden, zoals Consument kennelijk meent, de gevorderde schadevergoeding kan niet worden toegewezen omdat de bank onweersproken heeft gesteld dat de koers van het fonds in de maand september 2015 praktisch ongewijzigd is gebleven. Ervan uitgaande dat Consument er een zo groot belang aan hechtte zijn belegging in het Kempen European Property Fund aan te houden, stond niets eraan in de weg een rekening te openen bij een andere dienstverlener die dit fonds nog wel faciliteerde, en de opbrengst van de door de bank verkochte participaties te gebruiken voor de aankoop van een gelijk aantal van dezelfde participaties.
- 4.6 Gezien het voorgaande zal de vordering van Consument worden afgewezen.

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.