

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-nr. 076
(mr. J. Wortel, voorzitter, J.C. Buiten, A. Buijs, leden en mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 december 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen SNS
Datum uitspraak : 1 februari 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

SNS heeft de na de fusie van KLM en Air France niet-aangemelde aandelen KLM van Consument op een verzamelrekening geplaatst. Na een hernieuwd bod van Air France-KLM heeft SNS deze stukken alsnog aangemeld. Deze handeling betrof een beheersdaad waartoe SNS volgens haar voorwaarden bevoegd was.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende door Consument overgelegde stukken;
- het verweerschrift van SNS;
- de aanvullende door SNS overgelegde stukken;
- de repliek van Consument alsmede diens aanvulling daarop;
- de brief van SNS waarin zij meedeelt geen verdere inhoudelijke reactie te zullen geven.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is 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 belegde bij SNS op basis van het 'zelf beleggen' concept. In de Algemene voorwaarden Effectendienstverlening welke golden in die relatie is onder meer opgenomen:
- Artikel 25 Beheer*
SNS Bank - voorzover noodzakelijk daartoe gevolmachtigd door de Bewaarnemer - is belast met en gerechtigd om in het kader van de beleggingsdienstverlening beheershandelingen te verrichten ten aanzien van de Effectenrekening van de Klant.
SNS Bank is bevoegd tegenover derden de rechten van de Klant uit te oefenen, indien dit voor een goed beheer van de Effectenrekening wenselijk of noodzakelijk is. Behoudens het geval van opzet of grove schuld van de Bewaarnemer zelf, is de Bewaarnemer jegens de Klant niet aansprakelijk voor het beheer van de Effectenrekening.

- 2.2 Consument heeft in december 2002 500 aandelen KLM gekocht die deel uitmaakten van zijn bij SNS aangehouden effectenportefeuille. Bij de overname van KLM door Air France in 2004 heeft Consument zijn aandelen niet aangeboden voor inwisseling tegen door de holding Air France-KLM uitgegeven aandelen. De beursnotering van KLM is vervolgens beëindigd en de aandelen KLM waren sindsdien niet langer verhandelbaar. Nadien vertegenwoordigden de niet voor omwisseling in aandelen Air France-KLM aangeboden stukken een waarde gebaseerd op een mogelijk toekomstige uitkoop door Air France-KLM.
- 2.3 In november 2015 heeft SNS de niet voor omwisseling aangeboden aandelen KLM uit de portefeuille van Consument overgebracht naar een verzamelrekening. Een effectennota van 12 november 2015 vermeldt:
Mededeling voor fonds KLM NV
U kunt al een tijd niet meer handelen in dit fonds. Hiervan is dan ook geen actuele koers bekend. Daarom hebben we uw belegging in dit fonds overgeboekt naar een verzamelrekening.
In uw portefeuille ziet u uw belegging niet meer staan, maar wij houden deze wel in onze administratie. Wordt uw belegging later toch nog iets waard of krijgt u hier een uitkering voor? Dan krijgt u het geld op uw tegenrekening. (...)
- 2.4 In een portefeuilleoverzicht van Consument van 1 januari 2016 is geen positie in het fonds KLM meer vermeld.
- 2.5 SNS heeft Consument vanaf eind 2015 op de hoogte gesteld van haar voornemen per 1 juli 2016 met 'zelf beleggen' als vorm van dienstverlening te stoppen. SNS heeft Consument geïnformeerd over mogelijke alternatieven, zoals het bij SNS voorzetten van de relatie maar dan in de vorm van vermogensbeheer en het overboeken of verkopen van de portefeuille. Verder schrijft SNS:
Op 1 juli stoppen we met SNS Zelf Beleggen. Hebt u dan nog een belegging op uw SNS Zelf Beleggen? Dan verkopen we deze zo spoedig als mogelijk voor u tegen de koers die dan geldt. We maken de opbrengst, het geld op uw rekening en de eventuele rente over naar uw tegenrekeningnummer.
- 2.6 Op 23 mei 2017 hebben partijen telefonisch contact gehad. SNS heeft dezelfde dag een overboekingsformulier aan Consument gezonden.
- 2.7 Op 31 mei 2016 heeft Air France-KLM een verhoogd bod op de nog niet in haar bezit zijnde aandelen KLM openbaar gemaakt.
- 2.8 Op 7 juni 2016 heeft SNS van haar broker de mededeling ontvangen dat de aandelen KLM per ommekeer moeten worden aangemeld om in aanmerking te komen voor de cash uitkering van Air France-KLM. SNS heeft diezelfde dag alle aandelen uit de verzamelrekening uitgeleverd.
- 2.9 Op 10 juni 2016 heeft Consument telefonisch navraag gedaan bij SNS over de stukken KLM en een overboekingsformulier aan SNS gezonden dat op 14 juni 2016 door haar is ontvangen. Consument heeft SNS opdracht gegeven zijn gehele effectenportefeuille over te boeken naar ING en op een bijbehorend overzicht van zijn portefeuille met de hand bijgeschreven:
Over klm aandelen kontakt opgenomen met afd. beleggingen op 10 juni 2016 wordt uitgezocht.

- 2.10 Op 24 juni 2016 heeft Consument SNS wederom opdracht gegeven de stukken KLM over te boeken, ditmaal naar een effectenrekening bij ABN AMRO.
- 2.11 SNS heeft de opbrengst van de aanmelding van de stukken KLM ad € 12.500 op 26 juli 2016 op de betaalrekening van Consument gestort.

3. Vordering, klacht en verweer

Consument vordert teruggave van de 500 aandelen KLM. Daartoe voert hij aan dat SNS zich door het aanmelden van zijn aandelen KLM voor overname door Air France-KLM ten onrechte is gaan gedragen als eigenaar van die aandelen. Wat SNS stelt met betrekking tot de afwezigheid van een financieel nadeel is naar het inzicht van Consument niet van belang. De aandelen behoorden tot zijn luchtvaartverzameling en hadden om die reden voor hem grote (onstoffelijke) waarde. Dat is volgens Consument voldoende reden om de verkoopovereenkomst tussen SNS en Air-France nietig te verklaren en SNS te gelasten hem weer in het bezit van die aandelen te stellen.

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

4. Beoordeling

- 4.1 Bij beoordeling van de klacht stelt de Commissie voorop dat achtereenvolgende wijzigingen van de Wet Giraal Effectenverkeer een verregaande mate van digitalisering van de aandelenhandel en de hierbij behorende bewaarneming mogelijk hebben gemaakt. Dit houdt – kort gezegd – in dat voor de verwerving en de overdracht van aandelen door een particuliere belegger volstaat dat de in zijn naam uitgevoerde transactie wordt geregistreerd in een (verzamel)depot. Bij aankoop vestigt die registratie in het depot het eigendomsrecht ten aanzien van de desbetreffende aandelen, met dien verstande dat de belegger door die registratie eigenaar wordt van een met het aantal gekochte aandelen corresponderend deel van het depot, dat in juridische termen een gemeenschap vormt.
- 4.2 Voor de verwerving (het in eigendom verkrijgen) of het overdragen van aandelen zijn in dit stelsel geen handelingen ten aanzien van fysieke aandeelbewijzen meer noodzakelijk. Dit digitale effectenverkeer is al geruime tijd bepalend voor de wijze waarop (nieuwe) aandelen worden uitgegeven. De klassieke individuele aandeelbewijzen spelen in het effectenverkeer geen rol meer, en in overeenstemming daarmee is een voorheen bestaande verplichting van banken aandelen desgevraagd in fysieke vorm aan een cliënt uit te leveren (sinds 22 november 2002) opgeheven.
- 4.3 Met de hiervoor bij 2.3 aangehaalde effectennota heeft SNS Consument ervan op de hoogte gebracht dat zijn aandelen KLM waren overgebracht naar een verzamelrekening van door cliënten van de bank voor niet aangemelde aandelen. Uit deze effectennota heeft Consument kunnen opmaken dat SNS Bank gebruik zou maken van een eventueel komende mogelijkheid de aandelen KLM te gelde te maken.

- 4.4 Het aanmelden van de op naam van Consument staande aandelen KLM voor het door Air France – KLM gedane aanbod, begin juni 2016, was een beheersdaad waartoe SNS volgens haar hiervoor bij 2.1 aangehaalde voorwaarden bevoegd was. Er is geen reden waarom die (algemene) voorwaarden in de rechtsverhouding tussen partijen buiten beschouwing zouden moeten blijven, daargelaten dat uit de aan de Commissie toegezonden stukken niet blijkt dat Consument na ontvangst van de hiervoor bij 2.3 aangehaalde effectennota tegen de daarin gedane mededeling heeft geprotesteerd, en evenmin blijkt dat Consument contact met SNS heeft opgenomen na ontvangst van de hiervoor bij 2.4 genoemde effectennota, waarin de aandelen KLM niet langer waren vermeld.
- 4.5 De Commissie kan voorts in het midden laten of de aandelen KLM op het moment van aankoop door Consument, in december 2002, nog als fysieke, individuele aandelebewijzen voorhanden waren. Voor zover dat al het geval was, hetgeen de Commissie uiterst onwaarschijnlijk acht, was er voor SNS, zoals hiervoor overwogen, op dat moment al geen wettelijke verplichting tot omzetting tot en uitlevering van fysieke aandelen aan Consument.
- 4.6 De slotsom is dat de door Consument veronderstelde inbreuk op zijn eigendomsrecht in werkelijkheid niet heeft plaatsgevonden, en SNS jegens hem ook overigens niet onrechtmatig heeft gehandeld.
- 4.7 Consument moet echter worden toegegeven dat SNS Bank in verband met de beëindiging van de ‘Zelf Beleggen rekening’ niet in alle opzichten adequaat heeft gereageerd. Uit het op 10 juni 2016 gevoerde telefoongesprek en het op 14 juni 2016 ontvangen overboekingsformulier had SNS Bank moeten afleiden dat Consument in de veronderstelling verkeerde dat de 500 aandelen KLM nog in zijn bij SNS Bank aangehouden portefeuille zaten. Datzelfde geldt voor het tweede, op 28 juni 2016 ontvangen, overboekingsformulier. Pas op 27 juli 2016 kreeg Consument te horen dat de aandelen op 7 juni 2016 waren aangemeld voor het door Air France - KLM gedane aanbod. Overbelasting van medewerkers bij de afdeling Klantenservice kan geen toereikende verklaring zijn voor een dergelijk tijdsverloop bij het reageren op een eenvoudig te beantwoorden vraag.
- 4.8 Uit het hiervoor overwogene volgt dat de vordering moet 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/hoewordt-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.