

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-266 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op : 28 december 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 25 april 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Fortis-claim. De bank beantwoordt tijdens een telefoongesprek een vraag over het indienen van een Fortis-claim. Volgens de belegger heeft de bank gezegd dat hij geen actie hoefde te ondernemen voor het geldend maken van zijn Fortis-claim. De Commissie constateert dat het niet is komen vast te staan dat de bank dergelijke mededelingen heeft gedaan. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het klachtformulier met bijlagen,
- het verweerschrift van de Bank,
- de repliek van Consument en
- de pleitnota van Consument

De Commissie stelt vast dat partijen bindend advies aanvaardden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 november 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een beleggingsrekening bij de Bank gehad. Tot de beleggingen op deze rekening behoorden onder meer aandelen Fortis.
- 2.2 Consument heeft een in 2014 gepubliceerd artikel uit het [Lokaal] Dagblad overgelegd. Daarin staat:

“(…) Ruim duizend claims tegen Fortis

Nog geen week na het aankondigen van de massaclaim tegen het voormalige Fortis, hebben al meer dan duizend mensen zich bij belangenorganisatie Consumentenclaim gemeld. De inschrijvers hadden samen meer dan 1,1 miljoen aandelen in Fortis, dat inmiddels is omgedoopt in Ageas. (…)

De voormalige beleggers willen een vergoeding voor de schade die zij leden toen de bank en verzekeraar in 2008 met staatssteun van de ondergang moest worden gered.

Ze zouden toen zijn misleid door de top van Fortis, die deed alsof de bank er financieel goed voor stond. Dat bleek al snel helemaal niet zo te zijn.

Schadeloosstelling

Beleggers die op dat moment besloten om aandelen Fortis te kopen – of (...) de aandelen die ze al in bezit hadden niet van de hand te doen – hebben nu recht op een vergoeding, oordeelde het gerechtshof in Amsterdam eind vorige maand. Ageas moet dit betalen. Hoewel Ageas in beroep ging tegen de uitspraak van het hof, zette de verzekeraar alvast meer dan 130 miljoen euro opzij voor eventuele schadevergoedingen. (...)”

2.3 In zijn brief van 9 augustus 2014 heeft Consument aan de Bank geschreven:

“(...) Enkele jaren geleden ten tijde van dat Fortis bekend maakte ABN-Amro te willen overnemen werd mij geadviseerd om mijn deposito op dat moment maar om te zetten tot aankoop Fortis aandelen.

Aangezien volgens de media (...) veel gedupeerden zich bij de belangenorganisatie Consumenten Claim gemeld hebben, wil ik toch ook gaarne mijn claim via Uw instelling indienen, om mettertijd tot een mogelijk bevredigend eindresultaat te komen.

Gaarne zie ik dan ook Uw bemiddeling hiertoe in deze tegemoet. (...)”

Enkele dagen daarna heeft Consument de inhoud van deze brief telefonisch besproken met een medewerker van het kantoor van de Bank in [plaatsnaam I]. Consument heeft vervolgens met pen toegevoegd op zijn exemplaar van de brief van 9 augustus 2014:

“12.08

Telefonische reactie van de Bank met mededeling:

Ik hoef geen actie te ondernemen. Bekend in depot bij Bank!”

2.4 De Bank heeft een kopie van de in 2.3 vermelde brief van 9 augustus 2014 overgelegd. Op die kopie zijn met pen aantekeningen toegevoegd, die volgens de Bank zijn gemaakt door de medewerkster met wie consument heeft gesproken:

“13-8-2014 per post ontvangen

meneer gebeld en medegedeeld dat we de brief opslaan

er zal nav deze brief geen actie plaats vinden

[paraaf] [code bestaande uit enkele letters en cijfers]”

2.5 In zijn brief van 21 juni 2016 heeft Consument aan de Bank geschreven:

“(...) Ten tijde dat Fortis bekend maakte ABN-Amro te willen overnemen, werd mij helaas (...) geadviseerd om mijn jarenlange liquide deposito om te zetten in Fortis aandelen.

Ik refereer aan bijgaand artikel uit De Telegraaf (...) waarbij bepaalde toezeggingen gedaan zijn: dat uit de 'pot' van 1.204 miljard uitbetaald zal worden aan iedereen die tussen 28 febr 2007 en okt 2008 houder was van Fortis aandelen.

Aangezien mijn aandelen bij U in depot liggen mag ik ook wel van U (...) vernemen hoe de situatie nu is w.b. de verdeling/uitkering cq afwikkeling (...)”

2.6 Bij brief van 23 juni 2016 heeft de Bank aan Consument geschreven:

“(…) Naar aanleiding van uw brief (….) en ons telefonisch onderhoud (….) doe ik u hierbij de informatie toekomen inzake de schikking met betrekking tot uw Fortis aandelen.

Het volgende hebben wij ontvangen inzake de schikking:

ABN AMRO verstrekt nog geen overzichten. Ook controleren ABN AMRO geen posities.

Met ingang van januari 2016 worden overzichten die nodig zijn voor de Class Action pas

in behandeling genomen nadat een verzoek van een belangenbehartiger (VEB,

stichtingen/belangenverenigingen of advocaten) hiervoor is binnengekomen bij de DACSI

(…). Op basis van het verzoek wordt bij de DACSI bepaald welke gegevens moeten worden aangeleverd bij de belangenbehartiger.

Verzoeken voor deze overzichten kunnen alléén worden aangeleverd door deze belangenbehartiger (…). (…)

De schikking wordt nu voorgelegd aan het Gerechtshof in Amsterdam onder de

Wet Collectieve Afwikkeling Massaschade (…). (….) Pas nadat het Hof de schikking

algemeen verbindend is verklaard is de schikking definitief. (…)

Klanten moeten voor 31 december 2014 aangemeld zijn voor de VEB actie fortis/ageas (…).

(…) [hier volgt een verwijzing naar een pagina op de VEB-website]

Ook gedupeerde beleggers die geen lid zijn of niet op tijd lid waren van de VEB kunnen een redelijke compensatie tegemoet zien. Het exacte bedrag (….) is nu nog niet te berekenen.

De klant kan bijvoorbeeld contact opnemen met Consumentenclaim. Dat is ook een

belangenbehartiger. [hieronder volgt een verwijzing naar de website van Consumentenclaim] (….)”

2.7 In zijn brief van 3 juli 2016 heeft Consument aan de Bank geschreven:

“(…) Ik lijd schade door een gebrek aan zorgvuldigheid van de bank (…). (…)

Op advies van mijn bank zette ik in 2007/ 2008 een deposito om in aandelen Fortis. Dat dit advies averechts heeft uitgepakt is inmiddels algemeen bekend.

Tegen deze desastreuze achtergrond mocht ik er eens meer op vertrouwen, dat de ABN-AMRO alles in het werk zou stellen om voor mij de gevolgen van deze zo slecht uitgevallen advisering zo veel mogelijk te beperken.

Van niet gepaste passiviteit in de bankhouding getuigt ook het volgende. In het

telefoongesprek (….) werd mij onder meer duidelijk, dat u geen kennis draagt van mijn

dossier en logischerwijs ook niet van de wijze, waarop de bank destijds op mijn brief van

9 augustus 2014 heeft gereageerd. Daarom zocht ik nog diezelfde avond in mijn administratie

en vond een kopie van bedoelde brief met daarop mijn korte aantekening van het telefoontje

van de bank van 12 augustus 2014. Eveneens diezelfde avond heb ik deze kopie met een

korte toelichting bij de bank in de bus gedaan. (…)

Merkwaardigerwijs doet (….) doet de bank er nu tegenover mij helemaal het zwijgen toe.

(…) Op de onmiddellijk nadien aan U verstrekte bewijsstukken heeft de bank nog altijd niet gereageerd. (…)

Uit de hiervoor nog eens beschreven gang van zaken zult u begrijpen, dat ik aanspraak maak

op de (volledige) schadevergoeding, die ik ontvangen zou hebben. Indien de bank tegenover

mij de zorgvuldigheid had betracht, die in het verkeer bank-klant redelijkerwijze verwacht

mag worden. (….)”

2.8 Op 3 augustus 2016 heeft Consument aan de Bank geschreven:

“(…) Ik doe een dringend beroep op de bank om deze kwestie nu spoedig tot een voor mij bevredigende afwikkeling te brengen. (…)

Vergeet niet dat al in 2014 in de krant en vervolgens in mijn brief van 9 augustus 2014 aan de bank werd gesproken over een organisatie genaamd Consumentenclaim. En dat de geruststelling, die ik als antwoord op mijn vragende brief van de bank ontving, nu juist inhield, dat ik zelf niets hoefde te doen, omdat de behartiging van mijn belangen bij de bank zelf in de bekende, vertrouwde bancaire handen was. Die reactie bleek dus aan te sluiten bij mijn uitdrukkelijk uitgesproken en opgeschreven voorkeur voor indiening van mijn claim door bemiddeling van Uw bank. Ik zou mij juist niet aansluiten bij één van de vele clubs, die toen reeds hun best deden om op basis van wisselende condities (percentages) gedupeerden tot hun klanten te maken. Ook voor deze kwestie wilde ik bij mijn eigen bank blijven. De tekst van mijn brief van 9 augustus laat aan duidelijkheid niet te wensen over. In augustus 2014 waren de bank en ik het eens. Twee jaar later blijkt de overeenstemming/geruststelling gebaseerd op onjuiste informatie van de bank. (…)

2.9 Bij brief van 15 augustus 2016 heeft de Bank aan Consument geschreven:

“(…) Wij zien geen aanleiding om een schade te vergoeden. (…)

Doordat er inmiddels een behoorlijke tijd is verstreken, is het lastig om alle feiten en transacties te reconstrueren. Er is sprake van verjaring, omdat u niet binnen de wettelijke termijn van vijf jaar uw concrete klacht bij de bank ingediend heeft. (…)

Zoals eerder aangegeven zijn helaas niet alle feiten te achterhalen. De situatie rondom (…)

het aandeel Fortis en de uiteindelijke afwikkeling loopt (…)

vanaf (…)

2008. (…)

er [is] in ieder geval in augustus 2014 contact geweest over de afhandeling van uw belegging in aandelen Fortis. Uit de bij ons nog beschikbare gegevens hebben wij kunnen traceren dat er telefonisch contact is geweest en dat er vanuit de bank is vermeld dat er geen verdere actie plaats zal vinden. Het indienen van een claim bij de VEB had op initiatief van uzelf moeten plaatsvinden. De bank faciliteert hierin niet. (…)

2.10 Bij brief van 24 augustus 2016 heeft Consument aan de Bank geschreven:

“(…) de zaak [betreft] niet de kwaliteit van beleggingsadviezen uit 2007/8, maar wel een achteraf onjuist gebleken advies van 12 aug. 2014. Dit mondeling gegeven advies vormde het antwoord van de bank op mijn brief van 9 augustus 2014. (…)

Nogmaals, het draait uitsluitend om de schriftelijke gestelde vraag en de geruststellende reactie van de bank.

Uit Uw brief van 15 augustus 2016 blijkt, dat onderzoekers te [plaatsnaam 2] (…)

deze complete informatie niet hebben ontvangen. Naar de reden daarvoor kan men slechts gissen. Zelf beschik ik natuurlijk over een kopie van mijn brief van twee jaar geleden. Daarop maakte ik een aantekening, toen de bank mij enkele dagen later belde met het bericht, dat ik mij onnodig zorgen maakte. Men kende de situatie en zou er voor zorgen, dat ik volledig zou meedelen in de toekomstige uitkering. Zelf hoefde ik niets te doen. Thans weten we, dat de bank hier een fout maakte. Men had mij de weg naar de VEB behoren te wijzen. (…)

2.11 Op 29 september 2016 heeft de Bank aan Consument geschreven:

“(…) Naar aanleiding van een artikel in het [Lokaal] Dagblad (…) heeft u op 9 augustus 2014 een brief naar de bank gestuurd (...). In deze brief schrijft u dat u uw claim, net als vele gedupeerden via belangenorganisatie Consumentenclaim hebben gedaan, ook bij de bank neer wil leggen.

Na ontvangst is er telefonisch contact met u opgenomen. De betreffende medewerkster heeft aangegeven dat zij de brief aan ons elektronisch dossier toevoegt, maar dat er geen verdere actie plaats zal vinden. Dit heeft zij aangetekend op de brief die in onze administratie is bewaard.

Toen u een paar maanden geleden navraag deed naar de status van de verdeling inzake de Fortisclaim, ontdekte u dat de bank uw claim niet in behandeling had. Mevrouw [naam] heeft u geïnformeerd over de te nemen stappen om uw claim alsnog aan te melden. Via de site van belangenorganisatie Consumentenclaim, kunt u zich gratis aanmelden.

(…)

Uit uw brieven en ook uit het telefoongesprek van dinsdag 27 september jl. maak ik op dat u het telefoongesprek op 12 augustus 2014 heel anders heeft beleefd dan de betreffende medewerkster. Waar u ervan uitgegaan bent dat de bank uw claim in behandeling nam, heeft de medewerkster aangetekend dat zij u heeft verteld dat de bank geen actie onderneemt naar aanleiding van uw brief. (...)

Wij hebben niet kunnen constateren dat de bank u in 2014 verkeerd heeft geïnformeerd. Wij zien daarom wederom geen aanleiding om u tegemoet te komen in de schade. (...)

3. **Vordering, klacht en verweer**

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van schade. In de bijlage bij het klachtformulier heeft hij vermeld dat de schade gelijk is aan het verschil tussen de daadwerkelijke opbrengst op zijn aandelen Fortis en de opbrengst die zou zijn behaald als zijn Fortis-claim wél in 2014 zou zijn aangemeld bij een belangenorganisatie.
- 3.2 Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten door, in reactie op zijn brief van 9 augustus 2014, geruststellende mededelingen te doen waaruit Consument heeft mogen afleiden dat hij geen actie hoefde te ondernemen voor het indienen van zijn Fortis-claim en, in het bijzonder, dat Consument zijn claim niet hoefde aan te melden bij de VEB of Consumentenclaim.
- 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 Kern van de klacht is de stelling van Consument dat de Bank, tijdens het telefoongesprek in vervolg op zijn brief van 9 augustus 2014, geruststellende mededelingen heeft gedaan waaruit Consument heeft mogen afleiden dat hij geen actie hoefde te ondernemen voor het geldend maken van zijn Fortis-claim.

- 4.2 Tussen partijen is niet in geschil dat Consument in vervolg op zijn brief van 9 augustus 2014 de Bank heeft gebeld en de inhoud van die brief heeft besproken. Wel verschillen partijen van standpunt over de inhoud van dit gesprek. Volgens Consument heeft de medewerkster van de Bank gezegd dat zijn situatie bij de Bank bekend was, dat hij geen actie hoefde te ondernemen en er ook geen noodzaak was zijn Fortis-claim bij een belangenorganisatie zoals Consumentenclaim aan te melden. De Bank heeft betwist dat dergelijke mededelingen zijn gedaan; ter onderbouwing van die betwisting heeft zij verwezen naar de in 2.4 vermelde kopie van de brief van 9 augustus 2014, waarop de medewerkster van de Bank met pen heeft toegevoegd ‘er zal nav deze brief geen actie plaats vinden’.
- 4.3 Partijen verschillen niet alleen van standpunt over de inhoud van dit telefoongesprek, maar ook over de dag waarop dit gesprek plaatsvond. Volgens Consument werd dit gesprek gevoerd op 12 augustus 2014, volgens de Bank één dag later. De Commissie zal dit geschilpunt – de precieze datum van het telefoongesprek – buiten beschouwing laten, omdat voor de uitkomst van dit geschil de precieze datum van dit gesprek niet doorslaggevend is.
- 4.4 Ten aanzien van de inhoud van dit telefoongesprek overweegt de Commissie als volgt. Nu Consument en de Bank van standpunt verschillen over hetgeen de Bank tijdens het gesprek heeft medegedeeld, kan de Commissie niet bepalen wie van beiden daarin gelijk heeft. Reden daarvoor is dat aan het woord van de ene partij niet méér geloof kan worden gehecht dan aan het woord van de andere. In een dergelijk geval, waarin de stellingen van partijen over de gang van zaken uiteenlopen en bewijs voor de stellingen van de eisende partij ontbreekt, is een vordering tot schadevergoeding niet toewijsbaar. De Commissie kan immers alleen op basis van vaststaande feiten tot het oordeel komen dat de Bank is tekortgeschoten in de nakoming van verplichtingen jegens Consument en op die grond schade moet vergoeden.
- 4.5 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.