



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 154
d.d. 23 augustus 2010
(mr. V. van den Brink, voorzitter, en de heren G.J.P. Okkema en
prof. drs. A.D. Bac RA)**

1. Procedure

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

- het door Consument ingevulde vragenformulier met bijlage, door de Commissie ontvangen op 14 juli 2009, waarmee Consument een verzoek tot geschilbeslechting bij de Commissie aanhangig maakt;
- het verweer van Aangeslotene met bijlagen van 6 januari 2010;
- de repliek van Consument van 14 januari 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 29 januari 2010; en
- de relevante stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 31 maart 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt bij Aangeslotene onder meer een dollarrekening aan.
- 2.2 Op 14 november 2007 geeft Consument via internet bankieren een opdracht tot aankoop van IBM aandelen ten laste van de dollarrekening. Deze opdracht wordt niet uitgevoerd omdat het saldo op de dollarrekening voor deze transactie niet toereikend is.

3. Geschil

Het geschil houdt – kort en zakelijk weergegeven – het volgende in.

- 3.1 Consument voert aan dat zij op basis van haar vermogen aanvankelijk was ingedeeld bij de afdeling X. Als gevolg van een interne reorganisatie is Consument door



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Aangeslotene op enig moment ondergebracht bij de afdeling Y met de mededeling dat dat beter voor haar zou zijn.
- 3.2 Consument heeft Aangeslotene drie maal (naar zij stelt op 14 november, 29 november en 3 december 2009 waarmee zij naar de Commissie aanneemt, bedoelt 2007) tevergeefs een opdracht verstrekt tot de aankoop van IBM-aandelen.
- 3.3 De eerste keer dat Consument een elektronische opdracht verstrekke (op 14 november 2007) kreeg ze de melding dat er onvoldoende saldo op haar (dollar)rekening beschikbaar was. Consument heeft naar zij stelt, direct na de constatering dat haar opdracht niet zou worden uitgevoerd, zich per faxbericht tot Aangeslotene gewend.
- 3.4 Consument is van mening dat dit faxbericht moet worden gezien als een duidelijke opdracht en zij stelt dat indien zij nog bij de afdeling X ondergebracht zou zijn geweest, de opdracht van 14 november 2007 zonder probleem zou zijn uitgevoerd. Aangeslotene zou Consument naar de Commissie begrijpt alsdan feitelijk een kortdurende lening hebben verstrekt, die gedekt zou zijn door zowel het cash in de deposito's alsmede haar aandelenbezit.
- 3.5 Consument stelt zich op het standpunt dat Aangeslotene haar opdracht van 14 november 2007 ten onrechte heeft geweigerd. Zij voert aan dat zij ervan uit mocht gaan dat zij bij de afdeling Y dezelfde service zou krijgen als zij bij de afdeling X gewend was. Consument is inmiddels weer teruggeplaatst naar de afdeling X en kan inmiddels op dezelfde wijze als voorheen de opdracht laten uitvoeren.
- 3.6 Consument is van mening dat zij door de onterechte weigering van Aangeslotene om de opdracht van 14 november 2007 uit te voeren, een verlies van USD 240.000, zijnde 8.000 x USD 130 (koers van het aandeel IBM in januari 2010), heeft geleden. Naar de Commissie begrijpt heeft Consument de aandelen later niet alsnog gekocht omdat naar haar idee het 'momentum' om de aandelen aan te kopen inmiddels was verstreken.
- 3.7 Aangeslotene voert aan dat het voor de geldrekeningen en deposito's niet uitmaakt bij welke afdeling Consument bankiert (X of Y). De opmerking dat "overplaatsing" naar een afdeling ertoe geleid zou hebben dat een gedeelte van haar geld niet vrij beschikbaar zou zijn, wordt door Aangeslotene dan ook betwist.
- 3.8 Aangeslotene zet verder uiteen dat zij de opdracht niet heeft kunnen uitvoeren omdat het saldo op de dollarrekening ontoereikend was om de opdracht uit te



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

kunnen voeren. Consument had daarnaast nog een bedrag van USD 285.000 in een drietal korte termijndeposito's vastgezet waar echter gedurende de looptijd van de deposito's niet over kon worden beschikt. Aangeslotene legt uit dat een depositohouder de bank twee werkdagen voor de vervaldag van het deposito kan laten weten dat hij over het geld van het deposito wenst te beschikken en dat alsdan het geld en de rente vanaf de vervaldag van het deposito voor hem beschikbaar zal zijn. Wordt een dergelijk verzoek niet van de depositohouder ontvangen, wordt het deposito onder de geldende voorwaarden verlengd. Volgens Aangeslotene verviel het eerste deposito van Consument op 29 november 2007 en heeft zij van Consument in november geen vervalinstructie ontvangen.

- 3.9 Aangeslotene laat tevens weten dat het mogelijk is de bank te verzoeken een deposito 'open te breken' (vervroegd geld op te nemen). Een dergelijk verzoek stelt Aangeslotene evenmin van Consument te hebben ontvangen. Het faxbericht van Consument van 14 november 2007 kan naar de mening van Aangeslotene niet als een dergelijk verzoek worden geïnterpreteerd omdat Consument daarin uitdrukkelijk te kennen geeft geen afstand te doen van de rente die zij uit hoofde van de deposito's zou ontvangen, zoals wel zou geschieden bij het openbreken van de deposito's. Daarnaast is naar de mening van Aangeslotene de toonzetting van het faxbericht niet dusdanig dat deze als een redelijk verzoek tot toepassing van haar discretionaire bevoegdheid om het deposito open te breken, kan worden geïnterpreteerd.
- 3.10 Aangeslotene heeft naar zij stelt na ontvangst van het faxbericht van 14 november direct telefonisch contact opgenomen met Consument om mogelijke oplossingen te bespreken. Consument heeft daarop echter niet gereageerd of willen reageren.
- 3.11 Ten aanzien van de schade stelt Aangeslotene dat Consument onvoldoende heeft aangetoond dat zij de schade heeft geleden, waardoor deze is veroorzaakt en hoe hoog deze is. Voor zover Aangeslotene al gehouden zou zij tot enige schadevergoeding, stelt zij dat zij op 14 november 2007 telefonisch contact heeft gezocht met Consument en haar heeft verzocht om haar gemachtigde te verzoeken haar terug te bellen. Omdat zij op 30 november 2007 nog niet van de gemachtigde had vernomen, heeft zij op 30 november 2007 wederom contact gezocht met de gemachtigde en toen een bericht achtergelaten op zijn antwoordapparaat. Daarop ontving Aangeslotene op 3 december 2007 een faxbericht van de gemachtigde van Consument met het verzoek schriftelijk te reageren omdat op mondelinge verzoeken harerzijds niet meer zou worden gereageerd.
- 3.12 Aangeslotene licht toe dat zij diverse malen contact met de gemachtigde van Consument heeft gezocht omdat zij in overleg met hem het systeem van de bank



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

wilde overrulen teneinde de order alsnog door te kunnen voeren. Zij zou dan tijdelijk de schuld van de koop van de IBM-aandelen op zich hebben genomen en na vrijval van het termijndeposito deze schuld hebben verrekend met het saldo op de dollarrekening. Aangeslotene heeft dat ook aan Consument uitgelegd in haar brief van 11 december 2007. In reactie daarop heeft Consument onmiddellijk een schadeclaim ingediend en de zaak daarmee onnodig gejuridiseerd. Aangeslotene is daarom van mening dat Consument haar de kans heeft ontnomen om het probleem te verhelpen en daardoor de door haar gepretendeerde schade te voorkomen, althans aanzienlijk te beperken.

- 3.13 Aangeslotene merkt tot slot nog op dat Consument ook daarna niet heeft getracht om de door haar geleden schade te herstellen of te beperken. Voor zover al schade zou zijn ontstaan, stelt Aangeslotene zich op het standpunt dat de handelwijze van Consument zelf tot deze schade heeft geleid.

4. Beoordeling

Uit hetgeen partijen over en weer hebben gesteld, overweegt de Commissie als volgt.

- 4.1 Bij de mondelinge behandeling die op 31 maart 2010 heeft plaatsgevonden heeft Aangeslotene de Commissie desgevraagd uiteengezet dat Consument over zowel een dollar- als een eurorekening beschikt. Aan de eurorekening is een kredietfaciliteit gekoppeld waarvoor het eveneens bij Aangeslotene aangehouden effectendepot als dekking dient. Aan de dollarrekening is geen kredietfaciliteit gekoppeld.
- 4.2 Consument heeft daartegenover aangevoerd dat het de bedoeling was dat Aangeslotene het geld dat in de deposito's vastzat als krediet zou gebruiken voor de voorgenomen IBM-transactie en zij stelt dat in het verleden alsook nu (nu zij weer onder de afdeling X valt) dezelfde opdracht onder gelijke omstandigheden, zonder meer door Aangeslotene werd en wordt uitgevoerd.
- 4.3 Consument heeft niet weersproken dat aan de dollarrekening geen kredietfaciliteit is gekoppeld. Ook heeft zij niet weersproken dat op de dollarrekening zelf onvoldoende saldo beschikbaar was om de IBM-transactie direct ten laste van deze rekening te kunnen uitvoeren. Tevens heeft Consument niet betwist dat zij naast het saldo op de dollarrekening een bedrag ter hoogte van USD 285.000 had vastgezet in termijndeposito's waarover gedurende de looptijd daarvan in beginsel niet kon worden beschikt. Gelet op het voorgaande stelt de Commissie dan ook vast dat het niet uitvoeren van de voorgenomen IBM-transactie op zichzelf terecht is geweest. Aangeslotene valt naar het oordeel van de Commissie daarin niets te verwijten. De



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

opmerking van Consument dat dezelfde opdracht in het verleden wel zou zijn, en ook nu weer wordt, uitgevoerd, doet aan het vorenstaande niet af.

- 4.4 Verder stelt de Commissie ten aanzien van het faxbericht die Consument Aangeslotene op 14 november 2007 heeft doen toekomen, vast dat uit de opmerking:

“Er is voldoende saldo CASH in dollars of dat nu op een spaarrekening staat of niet, ik kan het immers iedere dag ervan af halen en afzien van de rente.”

én de opmerking:

“ZORGT U ERVOOR DAT IK VANDAAG VOOR HET OPENEN VAN DE BEURS IN NEW-YORK OVER MIJN GELD (DOLLARS) KAN BESCHIKKEN ZONDER AFSTAND TE DOEN VAN DE RENTE OP DE DOLLARS TOTDAT IK DAT NADER BEPAAL.”

niet zonder meer Consuments bedoeling zoals weergegeven onder 4.2 kan worden afgeleid, noch een verzoek tot het openbreken van één of meerdere termijndeposito's zoals bedoeld in artikel 12 van de op deze deposito's van toepassing zijnde Voorwaarden Termijndeposito.

- 4.5 Dat Aangeslotene gelet op het voorgaande daarom na ontvangst van het faxbericht heeft geprobeerd contact met Consument, althans haar gemachtigde die haar bankzaken behartigt, te zoeken alvorens over te gaan tot het organiseren en aanspreken van een kredietfaciliteit, is te begrijpen.
- 4.6 Vaststaat dat Aangeslotene meerdere malen getracht heeft contact op te nemen met (de gemachtigde van) Consument, en dat deze heeft geweigerd met haar in overleg te treden over mogelijke oplossingen.
- 4.7 Aangezien het sturen van een fax met een voor Aangeslotene onduidelijke opdracht en het in reactie daarop niet reageren op verzoeken om contact op te nemen teneinde mogelijke oplossingen voor het geconstateerde probleem te kunnen bespreken, omstandigheden zijn die volledig in de risicosfeer van Consument liggen, wijst de Commissie de vordering van Consument af.

5. Beslissing

De Commissie stelt het bindend advies vast dat de vordering wordt afgewezen.