



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 63

d.d. 12 april 2010

(mr. R.J. Paris, voorzitter, de heer mr. J.Th. de Wit en mevrouw mr. P.M. Arnoldus-Smit)

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het ingevulde en ondertekende vragenformulier, ontvangen op 11 augustus 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 6 oktober 2009.

Consument heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om te repliceren.

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 5 februari 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Op 22 januari 2008 vond een oriënterend onderhoud plaats tussen een adviseur van Aangeslotene en Consument. Besproken werden de eventuele beleggingsmogelijkheden die Consument ter beschikking stonden. Naar aanleiding van dit gesprek en in afwachting van een beter beursklimaat heeft Consument besloten om zijn vermogen vooralsnog niet te beleggen, maar een bankrekening bij Aangeslotene te openen. Consument heeft daartoe een Overeenkomst Privérekening ondertekend waarna Consument op 8 en 15 februari 2008 op deze rekening € 250.000,- en € 12.724,30 heeft gestort. Nadat Consument op 6 mei 2008 een beleggingsvoorstel van Aangeslotene had ontvangen waarin hij zich niet kon vinden heeft hij besloten om zijn vermogen bij een andere bankinstelling onder te brengen. Op 30 juni 2008 heeft hij daartoe het resterende saldo overgemaakt naar een rekening bij een andere bankinstelling. Consument maakt over de gehele periode dat zijn gelden op de bankrekening bij Aangeslotene hebben gestaan aanspraak op een marktconforme rente van circa 4% per jaar.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert een rentevergoeding van circa 4% per jaar over de periode tussen 8 februari 2008 en 2 juli 2008, dat het bedrag van € 262.724,30 op zijn rekening bij Aangeslotene heeft gestaan.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - 3.2.1. Tijdens het gesprek met de adviseur van Aangeslotene werd Consument uitgenodigd om zijn geld te beleggen. Daarbij werd door Aangeslotene aangegeven dat het geld op een van haar rekeningen moest worden gestort. De adviseur van Aangeslotene heeft toen uit zichzelf gezegd dat er een goede rente over het bedrag zou worden vergoed. Aangezien beleggingen een dalende tendens doormaakten, besloot Consument het geld nog even op deze rekening te laten staan.
 - 3.2.2. Vervolgens heeft Aangeslotene geen enkele indicatie gegeven op welke wijze het geld zou worden verwerkt. Wel werd, zoals blijkt uit het faxbericht van 10 januari 2008, een rekeningnummer aan Consument verstrekt zonder nadere omschrijving. Consument heeft er geen ogenblik bij stilgestaan dat het een privérekening betrof waarover geen rente vergoed zou worden. Van Consument kan bovendien niet verwacht worden dat hij op de hoogte is van alle verschillen tussen de verschillende rekeningen. Voorts wordt in de Overeenkomst zowel over debet- als creditrente gesproken.
 - 3.2.3. Dat de adviseur van Aangeslotene de gedane toezegging omtrent de rentevergoeding is ontschoten, is wellicht te wijten aan de turbulente periode die Aangeslotene heeft doorgemaakt, waardoor zij haar klanten niet maximaal kon begeleiden. Aangeslotene heeft daarmee haar zorgplicht jegens Consument geschonden.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
 - 3.3.1. Noch uit het dossier, noch uit de administratie van Aangeslotene is gebleken dat aan Consument een toezegging is gedaan om een rente van 4% per jaar te vergoeden over de gestalde gelden. Aangeslotene betwist dan ook dat de betrokken medewerkers een dergelijke toezegging hebben gedaan.
 - 3.3.2. Wanneer een spaarrekening of deposito wordt geopend, wordt hiervan aan Consument altijd een bevestiging verzonden. Overeenkomstig artikel 12 van de Algemene Voorwaarden had Consument het type rekening dienen te controleren.
 - 3.3.3. Voorts heeft Consument de Overeenkomst Privérekening getekend waarin tevens naar de geldende voorwaarden wordt verwezen. Om te kunnen beleggen bij Aangeslotene dient men altijd te beschikken over een privérekening. Wanneer er



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

onduidelijkheden waren had het op de weg van Consument gelegen om nadere vragen te stellen.

- 3.3.4. Toen Consument vervolgens een dagafschrift ontving, waarop geen rente was bijgeschreven, had het op de weg gelegen van Consument om contact op te nemen met Aangeslotene.

4. Beoordeling

- 4.1. In de Overeenkomst welke partijen hebben gesloten wordt vergoeding van een “creditrentebedrag” genoemd. Er is echter geen rente vergoed. Dit bevreemdt de Commissie. Door de term ‘creditrentebedrag’ wel te hanteren in de Overeenkomst wordt op zijn minst de suggestie gewekt dat er ook daadwerkelijk een rentevergoeding wordt toegekend. De verklaring van Aangeslotene dat de creditrente 0,0% bedraagt, overtuigt niet.
- 4.2. Gelet op de inhoud van het gesprek zoals dat tussen Aangeslotene en Consument heeft plaatsgevonden en de aanmerkelijke geldsom die in het geding was, is de Commissie van oordeel dat bij Aangeslotene bekend had mogen worden verondersteld dat door Consument een rentevergoeding op het door hem gestorte bedrag op zijn privérekening werd verwacht, daargelaten of zulks uitdrukkelijk is toegezegd. Door daarmee geen rekening te houden, gevoegd bij de hiervoor genoemde suggestie, is Aangeslotene tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht jegens Consument.
- 4.3. Consument heeft evenwel ook een eigen verantwoordelijkheid in die zin dat van hem verwacht had mogen worden dat hij had onderzocht of er kwartaalrente werd uitgekeerd, zoals hij uit de door hem ondertekende Overeenkomst Privérekening meende te kunnen opmaken. Een en ander klemt temeer nu Consument op grond van het dagafschrift van 17 april 2008 had kunnen constateren dat alleen kosten over het afgelopen kwartaal in rekening gebracht werden, maar geen rente vergoed werd.
- 4.4. Dat zo zijnde acht de Commissie het redelijk dat Aangeslotene Consument een rentevergoeding van 2,5 % per jaar (een in die tijd naar het oordeel van de Commissie redelijke rente voor een dagelijks opvraagbaar saldo) over het aangehouden bedrag toekent over de periode vanaf 8 februari tot 30 april 2008. De door Aangeslotene in rekening gebrachte kosten van € 20,- voor het openen van de rekening en van € 3,75 voor het aanhouden van de rekening in het eerste kwartaal acht de Commissie niet onredelijk, tot welker berekening Aangeslotene overigens op grond van haar Algemene Voorwaarden bevoegd was. Overigens acht de Commissie de hoogte van de in rekening gebrachte kosten niet onredelijk.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene aan Consument over het op bedoelde rekening gestorte bedrag over de periode van 8 februari tot 30 april 2008 een rente dient te vergoeden van 2,5 % per jaar.

Aangeslotene dient tevens aan Consument te vergoeden de eigen bijdrage voor de behandeling van onderhavig Geschil, zijnde een bedrag van € 50,-. Een en ander dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.