



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 52

d.d. 22 maart 2011

(mr. J. Wortel, voorzitter, R.H.G. Mijné en H. Mik RA)

Samenvatting

Door hem te wijzen op de blokkering van zijn effectendepot wegens verpanding ervan heeft Aangeslotene naar het oordeel van de Commissie voldoende zorgvuldigheid betracht bij de verwerking van de verkoopopdracht van Consument. Een periode van een maand om het pandrecht op te heffen is te lang maar leidde niet tot financieel nadeel.

1. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief met bijlage van Consument van 17 augustus 2009;
- het door Consument ingevulde vragenformulier en de door hem ingevulde verklaring ontvangen 8 september 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 23 februari 2010;
- de repliek van Consument van 15 maart 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 25 maart 2010.

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 13 oktober 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument houdt in privé bij Aangeslotene een beleggingsrekening aan. De op deze rekening aanwezige effecten dienen als onderpand voor een tweetal zakelijke leningen die aan Consument's besloten vennootschap zijn verstrekt. Consument verzoekt per opdrachtformulier op 19 december 2007 ter afbetaling van de zakelijke leningen de op de beleggingsrekening aanwezige effecten te verkopen.

2.2 Aangeslotene stuurt Consument op 21 december een brief waarin zij onder meer schrijft dat de opdracht niet kan worden uitgevoerd aangezien er eerst toestemming van de pandnemer (haar zakelijke afdeling) dient te zijn alvorens de bezwaarde rekening kan worden



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

vrijgegeven. Voorts schrijft zij dat er een verouderd opdrachtformulier is gebruikt hetgeen verkoop eveneens in de weg staat.

2.3 Op 7 januari 2008 ontvangt de Afdeling Zakelijk van Aangeslotene een verzoek tot vrijgave van de verpande effecten. Op 7 februari 2008 ontvangt de beleggingsafdeling van Aangeslotene bericht van de Afdeling Zakelijk dat de verpanding is opgeheven waarna aan Consument een formulier is verstuurd om een verkooporder te kunnen opgeven. Na retournering daarvan, op 14 februari 2008, is daarmee een verkoopopdracht bij Aangeslotene binnengekomen welke aan de gestelde vereisten voldeed. Vervolgens zijn de fondsen tegen de openingskoers van 15 februari 2008 verkocht.

3. Geschil

3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade, bestaande uit het verschil in de waarde van de fondsen op het moment van de verkoopopdracht van 19 december 2007 en de waarde ten tijde van het daadwerkelijke verkoopmoment van 15 februari 2008, door hem begroot op een bedrag van € 27.000,--.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. De voor Consument optredende tussenpersoon heeft op 18 december 2007 telefonisch contact gehad met zowel de beleggingsafdeling als de Afdeling Zakelijk van Aangeslotene. Daarbij is afgesproken dat het geld dat uit de verkoop zou vrij komen zou worden geparkeerd op een tussenrekening en verwerkt zou worden als aflossing van de leningen. Nadat duidelijk werd dat een verouderd formulier was gebruikt is er op 24 december 2007 toegezegd dat hangende de toezending van het juiste formulier en de vrijgave van het geld, het geld zou worden geparkeerd op genoemde tussenrekening. Aangeslotene had ter gelegenheid van een eerdere fondswijziging de juiste formulieren aan Consument moeten doen toekomen.

Consument acht het onprofessioneel dat vrijgave zo lang duurt. Daarnaast heeft Aangeslotene in strijd met de zorgplicht gehandeld door niet in het belang van Consument te handelen. Het geld bleef immers onder haar beheer, zij het bij een andere afdeling.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende wenen aangevoerd. De Afdeling Zakelijk heeft op 7 januari 2008 pas een verzoek tot vrijgave van de verpande fondsen ontvangen waarin niet naar eerder gedane toezeggingen van Aangeslotene wordt verwezen. Er is niet telefonisch overeengekomen dat de fondsen zouden worden verkocht en de opbrengst ervan op een tussenrekening zou worden geparkeerd.

Pas op 14 februari 2008 beschikte Aangeslotene over het juiste verkoopformulier. Effecten in een verpand depot kunnen niet worden verkocht zonder toestemming van de pandhouder, ongeacht of een verkoopopdracht eenduidig en correct is. Die toestemming werd eerst op 7 februari 2008 verkregen.

Nu Aangeslotene eerst op 14 februari 2008 een correcte opdracht heeft ontvangen en deze op 15 februari is uitgevoerd, is er geen sprake van een vertraging in de verwerkingstijd. Er is



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

dan ook geen schade. Overigens is de berekening van Consument niet juist, maar zou de schade € 22.959,49 moeten zijn.

Aangeslotene verzoekt de Commissie dan ook de vordering van Consument af te wijzen.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie stelt voorop dat Aangeslotene gehouden was tot een zorgvuldige uitvoering van de verkoopopdracht van Consument. In tegenstelling tot hetgeen Consument stelt, heeft in deze zaak de uitvoering van voornoemde opdracht niet langer geduurd dan nodig was. De Commissie is dan ook van oordeel dat Aangeslotene voldoende zorgvuldigheid heeft betracht bij de verwerking ervan. Immers, Aangeslotene heeft reeds bij brief van 21 december 2007 aan Consument duidelijk gemaakt dat de verkoop van de effecten bleek te zijn geblokkeerd omdat deze aan de Zakelijke Afdeling van Aangeslotene waren verpand tot zekerheid van een schuld van Consument bij die afdeling en dat eerst na het opheffen van de verpanding tot verkoop kon worden overgegaan. Een instelling mag bovendien aan een opdracht tot verkoop de eis stellen dat deze middels een door haar verstrekt formulier geschiedt. Nadat de verpanding was opgeheven had Consument nog een week nodig voor het insturen van het juiste formulier waarna Aangeslotene de verkoopopdracht op

15 februari correct en op snelle wijze heeft uitgevoerd. Naar het oordeel van de Commissie is verweerder op dit punt geen verwijt te maken.

4.2 De Commissie stelt echter vast dat het verzoek om het pandrecht op te heffen op 7 januari 2008 door de Afdeling Zakelijk van Aangeslotene is ontvangen en uiteindelijk eerst op 7 februari 2008 door haar is ingewilligd. Een periode van een maand om het pandrecht op te heffen is alleszins te lang; dit had naar het oordeel van de Commissie uiterlijk twee weken na 7 januari 2008, dus op 21 januari 2008, dienen te geschieden. Nu Aangeslotene ter zitting heeft erkend dat een termijn van twee weken om aan een dergelijk verzoek te voldoen niet onredelijk is neemt de Commissie als peildatum voor eventuele schade de derde week na 7 januari 2008. Na de kennisgeving dat het pandrecht is opgeheven zal immers nog enige tijd gemoed zijn met het uitvoeren van de verkoopopdracht. Bij voldoende voortvarendheid betreffende het opheffen van het pandrecht zijdens Aangeslotene was nochtans geen betere koers gerealiseerd. Immers, in die periode, te weten tussen 28 januari en 15 februari 2008, fluctueerde de koers van het fonds nauwelijks. De gevorderde schade is daarmee onvoldoende in verband te brengen met deze tekortkoming en komt niet voor toewijzing in aanmerking.

4.3 De stelling van Consument dat Aangeslotene de namens Consument optredende tussenpersoon telefonisch heeft toegezegd dat de verkoopopbrengsten onmiddellijk ter beschikking zouden komen is naar het oordeel van de Commissie onvoldoende



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

onderbouwd. De Commissie acht de gang van zaken zoals deze door Aangeslotene zowel door haar in de schriftelijke procedure uiteen werd gezet als ook mondeling ter zitting is toegelicht op dit punt alleszins aannemelijk.

4.4 Nu de vertraging bij het opheffen van het pandrecht geen financieel nadeel voor Consument is ontstaan en Aangeslotene geen ander treffend verwijt kan worden gemaakt, leidt het voorgaande tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.