



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 54
d.d. 22 maart 2011
(mr. J. Wortel, voorzitter, de heren H. Mik RA en G.J.P. Okkema)**

Samenvatting

De Commissie acht partijen in gelijke mate verantwoordelijk voor de onduidelijkheid omtrent het uitvoeren van de per faxbericht opgegeven order en de daaruit voortvloeiende (vertragings-)schade. Aangeslotene dient overeenkomstig de helft ervan aan Consument te vergoeden.

I. Procedure

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

het door Consument overgelegde vragenformulier met bijlagen ontvangen op 10 november 2009;

het verweer van Aangeslotene van 12 maart 2010 met bijlagen;

de repliek van Consument van 25 maart 2010 met bijlagen;

de dupliek van Aangeslotene van 16 april 2010 met bijlagen;

de door Consument ter zitting overgelegde pleitaantekeningen;

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 16 juni 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

Bij de behandeling van de klacht gaat de Commissie uit van de navolgende feiten.

2.1 Consument heeft een aantal jaren geleden door bemiddeling van Aangeslotene een zogenaamde beleggingshypotheek afgesloten met een andere financiële instelling. Consument was ten tijde van het onderhavige geschil met Aangeslotene in overleg over een wijziging van de tot dat moment geldende hypotheekvorm.

2.2 Te dien tijde was het aan de hypotheek gekoppelde vermogen belegd in participaties Fortis ASR Europafonds. Op 22 september 2008 vond ten huize van Consument een gesprek plaats tussen partijen waarbij werd besloten deze belegging om te zetten in een belegging in participaties Fortis ASR Liquiditeitenfonds.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2.3 Op 23 september 2008 stuurde de betrokken medewerker van Aangeslotene (hierna te noemen: X) per fax een mutatieformulier naar Consument met het verzoek dit in te vullen, te ondertekenen en te retourneren aan Aangeslotene. Op 24 september 2008 zond Consument het ingevulde mutatieformulier per fax retour aan Aangeslotene. Consument stuurde daarbij een begeleidingsbrief, gericht aan X, met daarbij de volgende inhoudelijke tekst:

Bij deze de formulieren. Ik neem vandaag of morgen nog even tel. contact met je op. Heb nog wat vragen.

2.4 X was vanaf 24 september enkele dagen afwezig en een andere medewerker van Aangeslotene heeft naar aanleiding van deze tekst de opdracht van Consument niet naar de uitvoerende bank door gezonden. Dit laatste gebeurde eerst nadat Consument twee dagen later bij Aangeslotene naar de stand van zaken informeerde. De door Consument gewenste wijziging is uiteindelijk per 29 september 2008 gerealiseerd.

3. Geschil

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

3.1 Consument stelt dat zij Aangeslotene duidelijk had laten weten ongerust te zijn over de koersontwikkelingen van de belegging. Snelheid was daarom geboden. Zij meent dan ook dat Aangeslotene verwijtbaar heeft gehandeld door niet onmiddellijk de opdracht tot wijziging van de belegging door te geleiden naar de uitvoerende bank.

De opmerking op de begeleidingsbrief bij het mutatieformulier had betrekking op de lopende discussie over de hypotheekvorm en sloeg niet op de onderhavige wijzigingsopdracht.

Tevens verwijt Consument Aangeslotene dat deze haar niet heeft gewezen op de mogelijkheid dat zij de opdracht tot mutatie van de belegging rechtstreeks aan de uitvoerende bank had kunnen sturen. H heeft integendeel laten weten dat de mutatieopdracht via het kantoor van Aangeslotene moest worden geleid.

De vertraging in de uitvoering van de opdracht heeft tot schade geleid. Indien Aangeslotene het formulier onmiddellijk had doorgezonden dan was de opdracht op 25 september 2008 uitgevoerd en was de opbrengst € 4.339,20 hoger geweest. Indien Consument de opdracht rechtstreeks aan de uitvoerende bank had gezonden dan was opdracht op 22 september 2008 uitgevoerd en was de opbrengst € 4.959,08 hoger geweest.

Consument verlangt vergoeding van deze schade.

3.2 Aangeslotene stelt dat noch in het gesprek van 22 september 2008, noch in de daaraan voorafgaande contacten Consument blijkt heeft gegeven haast te hebben met de uitvoering van de mutatie.

Daar komt bij dat de tekst op de bij het opdrachtformulier meegezonden begeleidingsbrief aangaf, dat Consument eerst nog overleg met X wilde hebben, alvorens die opdracht moest worden uitgevoerd.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Aangeslotene bestrijdt dat X zou hebben gezegd dat de opdracht uitsluitend via het kantoor van Aangeslotene moest worden geleid. Hij wijst er daarbij op dat Consument reeds eerder een mutatie in de belegging had doorgevoerd en daarvoor hetzelfde model formulier was gebruikt. In beide gevallen stond op het formulier duidelijk vermeld dat dit per e-mail of per fax naar de uitvoerende bank kon worden gezonden, terwijl daar tevens werd gesproken over de mogelijkheid een telefonische opdracht te geven. Aangeslotene acht zich niet aansprakelijk voor de geleden schade.

4. Beoordeling

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

4.1 Uit hetgeen partijen hebben gesteld en uit de overlegde stukken concludeert de Commissie dat Consument zich in de onderhavige periode grote zorgen maakte over de koersontwikkeling van de belegging en dat zij die belegging zo snel mogelijk wilde wijzigen. De Commissie gaat er daarbij van uit dat Consument Aangeslotene, in de persoon van X, tijdens het gesprek op 22 september 2008 van een en ander ook in kennis heeft gesteld.

4.2 Gezien deze omstandigheid had het op de weg van X gelegen, voorafgaande aan zijn afwezigheid van enkele dagen, de onderhavige kwestie aan een andere medewerker over te dragen en deze van de gemaakte afspraken op de hoogte te stellen.

Aangenomen mag worden dat, bij een juiste overdracht, de op de begeleidingsbrief opgenomen tekst niet, althans niet zonder meer, tot het terzijde leggen van de opdracht zou hebben geleid.

4.3 Anderzijds had Consument zich moeten realiseren dat de tekst op de brief aanleiding zou kunnen geven tot een misverstand. Zij had er niet zonder meer van mogen uitgaan dat de opdracht rechtstreeks naar X zou worden geleid en dat degene dit het faxbericht in handen

kreeg ook onmiddellijk zou hebben begrepen waar de vermelde tekst betrekking op had. Daar komt bij dat in dit geval van Consument had mogen worden verwacht dat zij kort na de opdracht bij Aangeslotene navraag had gedaan naar de afwikkeling. Door dit pas na enkele dagen te doen is er onnodig veel extra tijd verstreken alvorens kon worden ingegrepen.

4.4 De gang van zaken heeft tot schade voor Consument geleid en de verantwoordelijkheid van Aangeslotene enerzijds en die van Consument anderzijds tegen elkaar afgewende komt de Commissie tot de conclusie dat Aangeslotene de helft van die schade aan de Consument dient te vergoeden.

4.5 Met betrekking tot de hoogte van die schade overweegt de Commissie het volgende. De stelling van Consument dat zij niet op de hoogte was van de mogelijkheid de opdracht rechtstreeks naar de uitvoerende bank te zenden, hetgeen tot een snellere afwikkeling had geleid, moet worden verworpen. Onderaan het opdrachtformulier staan het postadres, faxnummer en telefoonnummer van de uitvoerende bank uitdrukkelijk vermeld met de



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

mededeling dat daarmee contact kan worden opgenomen. Van Consument had mogen worden verwacht dat zij het formulier aandachtig had gelezen en dus ook hiervan kennis had genomen. Ook als zij uit opmerkingen van X had kunnen begrijpen dat afwikkeling uitsluitend via het kantoor van Aangeslotene moest plaatsvinden, dan had dit voor haar aanleiding moeten zijn hierover contact op te nemen. Aangenomen mag worden dat dan duidelijkheid zou zijn ontstaan.

4.6 Dit alles leidt tot de slotsom dat de schade moet worden bepaald op het verschil tussen de feitelijk gerealiseerde koers en de koers die bij uitvoering van de transactie op 25 september 2008 zou zijn gerealiseerd. Zoals hiervoor reeds is gesteld, dient Aangeslotene de helft van dit koersverschil aan de Consument te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie stelt het bindend advies vast dat Aangeslotene binnen de termijn van één maand na verzending aan partijen van een afschrift van dit bindend advies aan Consument vergoedt 50% van het koersverschil zoals hierboven is omschreven, welk bedrag moet worden verhoogd met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 25 september 2008 tot aan de dag van algehele voldoening alsmede met een bedrag van € 50,-- zijnde de door Consument betaalde eigen bijdrage voor de behandeling van dit geschil. Het meer of anders gevorderde 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.