KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 53
d.d. 22 maart 2011
(mr. J. Wortel, voorzitter, R.H.G. Mijné en H. Mik RA)

Samenvatting

De Commissie stelt vast dat Aangeslotene in de op de onderhavige relatie van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden met Consument is overeengekomen dat Aangeslotene de vrijheid heeft op basis van haar beleidsuitgangspunten rente en provisies te berekenen. Niet is gebleken dat Aangeslotene van deze vrijheid een kennelijk onredelijk gebruik heeft gemaakt.

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 van Consument van 5 september 2009;
- het door Consument ingevulde vragenformulier en de door haar ingevulde verklaring ontvangen 16 november 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 21 januari 2010;
- de repliek van Consument van 6 februari 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 4 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 doet, conform het in artikel 16.4 van haar reglement bepaalde, onderhavig geschil op stukken af.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1 Tussen Consument en Aangeslotene bestaat een bancaire relatie welke onder meer een betaalrekening en een effectenrekening omvat. In het bij die laatstgenoemde rekening behorende depot bevindt zich een 4,156% perpetuele Aegon obligatie. Consument hield tevens een 6,375% Ahold obligatie aan, welke op 8 juni 2005 werd gelost waarbij een provisie in rekening is gebracht van €14,28. Tot 17 maart 2008 hield Consument tevens een spaardeposito aan dat op voornoemde datum vrijviel. Op 26 maart 2008 is het vrijgevallen bedrag overgeboekt naar een rekening van Consument bij een andere instelling.
2.2 Op de relatie zijn naast de Algemene Voorwaarden (hierna te noemen: AV) tevens de

Voorwaarden voor Effectendienstverlening van toepassing. In de AV staat onder meer en voor zover hier van belang:

"Artikel 16. Provisies en vergoedingen

De bank is bevoegd om terzake van haar dienstverlening provisies en vergoedingen aan de cliënt in rekening te brengen. Indien de hoogte van die provisies en vergoedingen niet vooraf tussen de cliënt en de bank is overeengekomen, zal de bank de bij haar gebruikelijke provisies en vergoedingen in rekening brengen. De bank draagt er zorg voor dat informatie hierover in ieder geval op haar kantoren verkrijgbaar is."

2.3 Consument woont in X en is in het jaar 2006 viermaal verhuisd. Af en toe bezoekt zij filialen van Aangeslotene in Y.

3. Geschil

3.1 Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade, door haar begroot op een bedrag van (afgerond) € 250,- aan reis- en verblijfkosten in verband met haar bezoeken aan het kantoor van Aangeslotene alsmede ten onrecht in rekening gebrachte kosten, in het bijzonder kwartaalkosten, renteverlies op het deposito, extra kosten voor de obligatie Ahold en ten onrechte in rekening gebracht bewaarloon.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

Consument verwijt Aangeslotene dat zij tekortschiet in haar dienstverlening jegens haar. Zo heeft zij haar maandelijkse rekeningoverzichten, haar portefeuilleoverzichten en de coupon- en dividendoverzichten sinds 2006 niet of niet meer met regelmaat ontvangen, ondanks de door haar bij Aangeslotene op correcte wijze doorgegeven adreswijzigingen. Dit terwijl de postbezorging in X, post een half jaar lang doorstuurt naar een nieuw adres. Evenmin heeft zij ooit een bevestiging van haar adreswijzigingen ontvangen, alhoewel zij daar nadrukkelijk om heeft verzocht in haar brief van 20 januari 2007 die zij aan de balie van een filiaal van Aangeslotene op 15 maart 2007 af gaf om er zeker van te zijn dat deze brief aan zou komen daar de postbezorging in X niet voldoende betrouwbaar is. Consument zag zich derhalve genoodzaakt in 2008 naar Y te reizen om inzicht te verkrijgen in haar financiële situatie en vordert de daaraan verbonden reis- en verblijfskosten van Aangeslotene nu zij, sinds haar pensionering in 2007, financieel niet langer in staat is deze zelf te voldoen. Daarnaast is haar in 2005 ten onrechte een lossingsprovisie in rekening gebracht en heeft Aangeslotene nagelaten het bewaarloon over 2005 ad € 15,44, na de mutatie in het depot welke de afgeloste Ahold obligatie betrof, te restitueren.

Voorts wordt met ingang van het tweede kwartaal 2008 een kwartaalbijdrage van € 3,75 in rekening gebracht. Een dergelijke eigengerechtigde afboeking zonder tekst en uitleg en zonder deze aan te kondigen is ongehoord en strijdig met wat Consument kon begrijpen uit de tot dan toe aan haar ter beschikking gestelde informatie. Consument heeft reeds sinds 2000 een privérekening en zou ervan moeten zijn vrijgesteld nu deze kosten alleen voor rekeningen geopend na 1 mei 2004 geldt. De betaalrekening heeft Consument bovendien

enkel ten behoeve van de effectenrekening geopend. Er worden geen betalingen mee gedaan. Een eventuele wijziging in tarieven betreffende die rekening zou ook een wijziging in de overeenkomst met zich brengen. De wijze van informeren over het bewaarloon acht Consument onvoldoende daar dit enkel in Y in de krant heeft gestaan en via internet is bekend gemaakt, waartoe zij toegang ontbeert. Zonder instemming van Consument gelden voor haar de eerdere voorwaarden. Zoals blijkt uit de brochure Effectendienstverlening uit 2002 heeft zij recht op de ontvangst van een mededeling ingeval van tariefswijzigingen. Consument kon eerst na 25 dagen beschikken over gelden welke vrijkwamen uit een spaardeposito waardoor een renteverlies van € 26,98 is ontstaan. Ook dit betreft een tekortkoming van Aangeslotene. Dit geldt ook voor het feit dat haar beleggingsprofiel is kwijtgeraakt.
Consument accepteert het door Aangeslotene gedane coulance voorstel niet en wil volledige vergoeding van haar schade. Evenmin wil zij overboeking van de zich in haar depot bevindende obligaties naar haar bank in X. Finale kwijting verleent Consument pas na volledige vergoeding en verbetering van de dienstverlening.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende weren aangevoerd.
Ten aanzien van de afschriften en overzichten merkt Aangeslotene op dat deze mogelijk door de verhuizingen van Consument niet zijn aangekomen, maar dat zij wel degelijk verzonden zijn.
De lossingsprovisie is terecht in rekening gebracht, conform het reguliere tarief. Met betrekking tot het bewaarloon merkt Aangeslotene op dat dit voorheen vooraf in rekening werd gebracht. Dit is per 2009 veranderd maar dit heeft niet tot een andere berekening of hoogte geleid.
Vanaf 1 april 2008 worden de kwartaalkosten in rekening gebracht, daar het betalingsverkeer en de dienstverlening aan particuliere klanten verlieslatend is, overeenkomstig artikel 16 AV van Aangeslotene.
Aangeslotene is met betrekking tot het bedrag van € 9.337,50 dat op 17 maart 2008 vrijkwam coulancehalve bereid rente te vergoeden over de periode van 9 dagen tot de overboeking naar een externe rekening van Consument, tegen een percentage van 4% per jaar wat resulteert in een vergoeding van € 9,21.
Er is wel een beleggingsprofiel. Aangeslotene biedt haar excuses aan voor de verwarring daaromtrent.
Aangeslotene verzoekt de Commissie de vordering van Consument af te wijzen. Zij is wel bereid kosteloos (daarmee de uitleveringsprovisie voor haar rekening nemend) de obligaties over te boeken naar een door Consument te kiezen bank in X.

4. Beoordeling

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

4.1 Naar aanleiding van hetgeen Consument naar voren brengt stelt de Commissie voorop dat de Ombudsman Financiële Dienstverlening een andere taak heeft dan de Commissie, zodat het niet aan de Commissie is om zich uit te laten over het oordeel van de Ombudsman en de gronden waarop dat berust.
4.2 De Commissie constateert dat Aangeslotene adequater had kunnen reageren op de informatieverzoeken van Consument. Dit vormt echter op zich zelf beschouwt geen grond voor de toewijzing van de vordering van Consument. Daartoe is immers een verband tussen de gedragingen van Aangeslotene en de gestelde schade noodzakelijk.
4.3 De Commissie is van oordeel dat het door Consument beweerde, namelijk dat het aan Aangeslotene te wijten is dat zij de bankbescheiden niet regelmatig heeft ontvangen, niet is komen vast te staan. Dat de postbezorging in het land alwaar zij domicilie verkozen heeft niet betrouwbaar zou zijn, aldus Consument, betreft geen omstandigheid die aan Aangeslotene kan worden tegengeworpen. Dat Consument enerzijds geen vertrouwen heeft in de lokale posterijen voor het verzenden van poststukken en dit bij voorkeur in Y doet maar zich voor wat betreft het doorsturen van post na een verhuizing wel op die bezorging verlaat, acht de Commissie innerlijk tegenstrijdig. Het is van tweeën een. Overigens heeft het enkele niet ontvangen van post in dit geval niet tot schade geleid.
4.4 De Commissie stelt vast dat Aangeslotene in de op de onderhavige relatie van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden met Consument is overeengekomen dat Aangeslotene de vrijheid heeft op basis van haar beleidsuitgangspunten rente en provisies te berekenen op de bij Aangeslotene gebruikelijke wijze. Niet is gebleken dat Aangeslotene van deze vrijheid een kennelijk onredelijk gebruik heeft gemaakt door het in rekening brengen van lossingsprovisie, bewaarloon alsmede kwartaalbijdrages. De wijze van bekendmaking van wijzigingen in de gehanteerde tarieven is evenmin in strijd met hetgeen van Aangeslotene mocht worden verwacht.
4.5 Het voorgaande leidt 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.