Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0203

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. dr. H.O. Kerkmeester,
drs. S. Windt RBA, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	8 maart 2024
Klacht van	mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen consument 1 en consument 2. Gezamenlijk ook wel genoemd de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Vermogensbeheer. De consumenten stellen dat de bank is tekortgeschoten in haar (zorg)verplichtingen door hen onder druk te zetten de overeenkomst tot vermogensbeheer te tekenen en hun vervolgens niet de mogelijkheid te geven om het vermogensbeheer te beëindigen. De bank heeft dit betwist. Naar het oordeel van de commissie blijkt uit het dossier en hetgeen partijen ter zitting naar voren hebben gebracht niet dat de bank is tekortgeschoten in haar (zorg)verplichtingen. De vordering wordt daarom afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 februari 2024. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mr. [naam 3] en mr. [naam 4].

1.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In december 2021 en januari en februari 2022 is er meermaals contact geweest tussen de consumenten en een Private Banker en een vermogensbeheerder van de bank over de beleggingsmogelijkheden bij de bank.

2.2 Consument 2 heeft op 10 februari 2022 de overeenkomsten met betrekking tot het vermogensbeheer door de bank getekend.

In de overeenkomst is vermeld dat is gekozen voor een offensief risicoprofiel. Het document Uw Beleggingsprofiel bevat een uitgebreide toelichting op (de risico's van) het vastgestelde risicoprofiel.

2.3 Op 14 februari 2022 heeft naar aanleiding van een e-mail van de consumenten een (telefoon)gesprek plaatsgevonden tussen de consumenten en de bank. De consumenten hebben in dit gesprek aangegeven twijfels te hebben bij het vermogensbeheer. De bank heeft de consumenten na dit gesprek het volgende per e-mail geschreven:

> *"(...) In dit gesprek heb ik je aangegeven dat ik verwacht dat we aanstaande donderdag of vrijdag zullen gaan starten met het beheer maar dat ik niet precies kan zeggen wanneer we gaan beginnen. (...) We hebben afgesproken te gaan beginnen met een bedrag van 1 miljoen in duurzaam en EUR 500.000,- in het comfort inkomsten mandaat, ook omdat de koersen al behoorlijk zijn gedaald maar zeker ook omdat je dit geld de komende 15 jaar niet nodig hebt. (...) Je hebt aangegeven dat je het bedrag van 1 miljoen wat je nog aan cash hebt staan ook te willen bijstorten. (...) Voor wat betreft de bijstorting heb ik je geadviseerd even te wachten en hierover nog contact te hebben. (...)"*

2.4 Op 17 februari 2022 heeft wederom een telefoongesprek plaatsgevonden. De bank heeft van dit gesprek een gespreksnotitie gemaakt. Daarin staat dat de bank tijdens dit gesprek aan de consumenten heeft bevestigd met het beheer te zijn begonnen en dat daarnaast is gesproken over een mogelijke bijstorting.

2.5 Op 21 februari 2022 is nogmaals gesproken over de mogelijkheid tot bijstorten. Partijen hebben afgesproken daarmee te wachten tot de situatie in Oekraïne stabiel zou zijn.

2.6 Op 28 februari 2022 hebben de bank en consumenten weer gesproken. Ook van dit gesprek heeft de bank een gespreksnotitie gemaakt. Hierin staat dat tijdens dit gesprek is gesproken over de volatiliteit op de financiële markten en de onrust die dit bij de consumenten veroorzaakte. Daarbij is volgens de gespreksnotitie ook besproken de mogelijkheid om te stoppen met beleggen.

2.7 Per e-mail van 2 maart 2022 schreven de consumenten het volgende aan de bank:

> *"(...) De houding van China is de enige strategische oplossing om met Rusland en Oekrane in onderhandeling te gaan. Ik heb er het volste vertrouwen in dat dit gaat gebeuren. Het belangrijkste punt is dat Oekrane Neutraal gebied wordt. Dan heb ik vertrouwen in de Geologische politieke opstelling. Uiteindelijk zal blijken dat China de witte duif is, en economisch een voltreffer blijkt! Ik begin vertrouwen te krijgen. (...)"*

2.8 Op 9 maart 2022 hebben de consumenten de bank schriftelijk bericht dat zij het vermogensbeheer wilden beëindigen.

2.9 Op 9 maart 2022 heeft daarnaast een gesprek plaatsgevonden op het kantoor van de bank. De bank heeft hiervan wederom een gespreksnotitie gemaakt.

Hierin staat dat is gesproken over het vermogensbeheer en de koersverliezen die direct na de start van het vermogensbeheer zijn geleden. In dit gesprek heeft consument 2 volgens de gespreksnotitie verder aangegeven niet te willen stoppen, omdat daarmee het beleggingsverlies daadwerkelijk gerealiseerd zou worden.

2.10 Op 1 juli 2022 heeft wederom een gesprek plaatsgevonden tussen partijen. In de gespreksnotitie die de bank van dit gesprek heeft gemaakt, staat dat daarin is gesproken over het beëindigen van het vermogensbeheer in verband met het geleden beleggingsverlies. Consument 2 heeft daarbij volgens de gespreksnotitie benadrukt niet te willen stoppen.

2.11 Op 23 maart 2023 hebben de consumenten een klacht ingediend bij de bank, omdat zij van mening waren dat zij in februari 2022 onder druk zijn gezet om de overeenkomst te tekenen en zij zich nadien niet serieus genomen voelden in hun zorgen.

2.12 Naar aanleiding hiervan heeft 19 april 2023 een gesprek plaatsgevonden tussen de bank en de consumenten. De bank heeft de consumenten daarna per e-mail het volgende geschreven:

> *"(...) Op de eerste plaats wil ik jullie nogmaals bedanken voor het prettige gesprek die ik woensdag 19 April met u heb mogen hebben. Zoals in het gesprek afgesproken zou ik nog bij u terugkomen op mijn voorstel. Tijdens ons gesprek zijn we tot de conclusie gekomen dat beleggen niet iets is wat bij u past. De dagelijkse koersfluctuaties maakt dat u zich hierdoor ongerust voelt en het u bezig houdt. We zijn het er over eens dat we daarom beter kunnen stoppen met het vermogensbeheer. Vraag is dan uiteraard wat is het beste moment om te stoppen. Op basis van de koersen die nu zichtbaar zijn (momentopname) is uw vermogen ca 65.000 minder dan bij aanvang. Dit kan volgende week uiteraard meer of minder zijn.*
>
> *Het is voor de korte termijn onmogelijk om te voorspellen of de waarde van de beleggingen nu eerst omhoog gaan of omlaag. De afgelopen maanden hebben de beleggingen zich goed ontwikkelt, maar dat is natuurlijk geen garantie voor de toekomst. Gelet op deze ongewisheid voor de korte termijn en de wijze waarop de beleggingen u bezig houden adviseer ik om de beleggingen te beëindigen. (...)"*

2.13 Op 24 mei 2023 hebben de consumenten de bank verzocht over te gaan tot verkoop van hun beleggingen. Met ingang van die datum is het vermogensbeheer vervolgens beëindigd.

De klacht en vordering

2.14 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 72.000,-.

2.15 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. Zij voelden zich op 10 februari 2022 onder druk gezet om de overeenkomst te tekenen en kregen geen tijd om de documenten voorafgaand aan het ondertekenen zorgvuldig door te nemen.

De gesprekken die voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst hebben plaatsgevonden gingen niet inhoudelijk over het vermogensbeheer, maar over het zieke kind van één van de twee bankmedewerkers. De consumenten wisten daardoor niet goed waar zij aan begonnen. Zij hadden in die gesprekken ook aangegeven dat zij wat problemen hadden met de Belastingdienst en dat zij daarom geen risico wilden lopen. De bank heeft dit onvoldoende meegewogen. De consumenten hebben de dag na het ondertekenen direct aangegeven er voorlopig vanaf te willen zien. Dat was volgens de bank niet mogelijk. Ook nadien hebben de consumenten meermaals aangegeven te willen stoppen, maar de bank heeft hieraan geen gehoor gegeven en heeft hun zorgen niet serieus genomen. Uiteindelijk heeft dit tot een verlies van € 72.000,- geleid, welk bedrag de bank aan de consumenten dient te vergoeden.

Het verweer

2.16 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Daartoe heeft zij het volgende aangevoerd. De consumenten zijn niet onder druk gezet om de overeenkomst te tekenen en zijn nadien ook niet belet om het vermogensbeheer te beëindigen. Voorafgaand aan het tekenen van de overeenkomst zijn acht gesprekken gevoerd over het beheer van het vermogen. De mogelijkheden zijn uitvoerig besproken en als de consumenten het niet eens waren met wat er in de overeenkomst stond, hadden zij ervoor kunnen kiezen om niet te tekenen. Bovendien hadden zij op ieder gewenst moment hun risicoprofiel kunnen wijzigen of het vermogensbeheer kunnen beëindigen. De bank heeft meermaals aangegeven dat stoppen met beleggen mogelijk beter voor hen was. De consumenten hebben steeds zelf bewust gekozen om door te gaan. Pas op 19 april 2023 werd de bank duidelijk dat de consumenten met het vermogensbeheer wilden stoppen. Op het eerste verzoek van de consumenten heeft de bank het vermogensbeheer vervolgens beëindigd. Van enige tekortkoming aan de zijde van de bank is dan ook geen sprake.

3. De beoordeling

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de bank is tekortgeschoten in haar (zorg)verplichtingen met betrekking tot het vermogensbeheer. Daarvan is naar het oordeel van de commissie geen sprake. Dit zal hierna worden toegelicht.

3.2 De commissie stelt vast dat partijen een heel andere perceptie hebben van wat er is voorgevallen en wat er is besproken, zowel voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst als tijdens de looptijd. Tijdens de zitting is hierover uitvoerig met partijen gesproken. De commissie merkt vooraf wel op dat zij vanzelfsprekend niet bij de gesprekken tussen partijen aanwezig is geweest en zij zich in haar oordeel dan ook zal (moeten) baseren op wat daarover op basis van de stukken in het dossier en hetgeen partijen ter zitting hebben verklaard objectief kan worden vastgesteld.

3.3 Naar het oordeel van de commissie blijkt daaruit niet dat de bank is tekortgeschoten in de op haar rustende (zorg)verplichtingen.

Dat de consumenten voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst niet of onvoldoende zijn voorgelicht blijkt niet uit het dossier. De bank heeft onweersproken gesteld dat op het moment van ondertekening al acht gesprekken hadden plaatsgevonden. Partijen hebben weliswaar een andere lezing van wat er tijdens die gesprekken is besproken, maar hieruit blijkt in ieder geval dat de bank de consumenten genoeg mogelijkheden heeft geboden om hun eventuele vragen te stellen. Als de consumenten niet begrepen waarvoor zij tekenden, had het op hun weg gelegen om de overeenkomst niet te tekenen. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat zij voorafgaand aan het ondertekenen van de overeenkomst hebben aangegeven over onvoldoende informatie te beschikken of meer tijd nodig te hebben om de stukken door te nemen.

3.4 De consumenten stellen wel dat zij steeds hebben aangegeven geen risico te willen nemen, maar ook dit wordt niet door de stukken ondersteund. Uit de (stukken bij) de overeenkomst blijkt immers duidelijk dat voor een offensief risicoprofiel was gekozen en daarin is ook uitgebreid toegelicht wat dit inhield en welke risico's hieraan verbonden waren. Ook is daarin opgenomen dat de consumenten op ieder moment voor een ander risicoprofiel konden kiezen. De consumenten stellen dat zij vooraf geen tijd hebben gehad om van deze stukken kennis te nemen. Voor zover dit al zo zou zijn, hebben zij deze stukken in ieder geval op 18 februari 2022 ontvangen. Uit het dossier blijkt niet dat de consumenten op dat moment hebben aangegeven dat wat er in de stukken stond onjuist was. Als zij van mening waren dat er te veel risico werd genomen of anderszins onjuistheden in de overeenkomst stonden, had het op hun weg gelegen dit op dat moment aan te geven.

3.5 De consumenten stellen weliswaar dat zij in ieder geval op 14 februari 2022 hebben aangegeven te willen stoppen, maar uit het dossier en de verklaringen hierover van de consumenten blijkt niet zozeer dat zij hebben aangegeven te willen stoppen, maar dat gesproken is over het beste moment om in te stappen. Ook in de daarop volgende gesprekken lijkt met name te zijn gesproken over het moment van instappen en de mogelijkheden tot bijstorten. Daarbij merkt de commissie op dat op basis van de stukken in het dossier en het gesprek op zitting niet het beeld naar voren komt dat de consumenten geen kennis van zaken hadden en zij niet wisten waaraan zij waren begonnen.

3.6 Uit het dossier komt naar voren dat de consumenten met de bank hebben gesproken over hun zorgen in verband met het geleden beleggingsverlies. Uiteindelijk zijn het steeds de consumenten zelf geweest die hebben aangegeven het vermogensbeheer toch (voorlopig) te willen voortzetten. Dat de bank het onmogelijk maakte om te stoppen is niet aannemelijk gelet op het feit dat de consumenten op 19 april 2023 uiteindelijk hebben aangegeven toch te willen stoppen. De bank heeft het vermogensbeheer vervolgens op het eerste verzoek daartoe van de consumenten – op 24 mei 2023 – daadwerkelijk beëindigd. Ook op dit punt is daarom niet gebleken van enige tekortkoming van de bank.

3.7 Het dossier biedt overigens ook geen aanknopingspunten voor de stelling van de consumenten dat de bank haar (zorg)verplichtingen heeft geschonden. Dit leidt ertoe dat de vordering van de consumenten wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl