Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0745

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	28 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Ambassador Vermogensbeheer B.V., gevestigd te Blaricum, verder te noemen de beheerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument houdt haar vermogensbeheerder aansprakelijk voor de valutaschade die zij stelt te hebben geleden als gevolg van de trage uitvoering van de overboeking van haar vermogen van de rekening bij de depotbank naar haar bankrekening in Panama. De commissie is van oordeel dat de beheerder niet aansprakelijk is.

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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de beheerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de beheerder.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de beheerder 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 De consument heeft op 9 februari 2017 een overeenkomst van vermogensbeheer gesloten met de beheerder. De geld- en effectenrekening is op grond van een tripartiete overeenkomst ondergebracht bij Saxo Bank (de depotbank).

2.2 De consument is naar Panama verhuisd. Bij e-mail van 11 januari 2024 heeft zij de beheerder bericht dat zij haar portefeuille wil liquideren. Ze heeft daarbij verzocht het vermogen na liquidatie in US Dollars over te maken naar haar bankrekening in Panama.

De beheerder heeft bij e-mail van 11 januari 2024 geantwoord: *"(...) Ik zal de verkoop in gang zetten.*
Er is 1 maar; SAXO zal het geld niet in dollars overboeken.
De snelste manier is om de rekening te liquideren en het geld over te boeken naar jouw tegenrekeningen bij de ABN en de RABO; (...)
Vervolgens kun je vanaf die rekeningen het geld omzetten naar dollars, maar SAXO heeft die functionaliteit niet. Wij gaan vast aan de slag en ik hoor graag van je welke tegenrekening jouw voorkeur heeft. (...)"

2.3 De consument heeft daarop geantwoord: *"(...) Aangezien ik niet meer in Nederland woon, wordt er ook moeilijk gedaan over rekeningen aanhouden in Nederland. Vandaar dit verzoek. Het geld moet naar Panama in USD. Bij mijn privé rekening bij Saxo hebben ze het ook overgemaakt naar Panama, dus dit is gewoon uitvoerbaar. Zoals in mijn persoonlijke gegevens staat ben ik woonachtig in Panama, dus logisch dat het naar Panama gaat.*
Bedankt voor de opvolging. (...)"

2.4 Daarop heeft de beheerder geantwoord: *Het is helaas kiezen tussen twee kwaden;*
- het wordt of een ellenlang traject waar in Denemarken toestemming voor moet worden gegeven en dan heb ik ook meer documentatie van je nodig,
- of voor de snelheid volgende week zelf bij de Rabo of ING een bedrag, dan ik dan heb overgeboekt, in euro's omzetten naar dollars en aansluitend de transactie in dollars overboeken.

In jouw situatie zou ik voor het laatste kiezen, want deze banken zijn hiervoor gefaciliteerd.
Laat me weten waar je voorkeur naar uit gaat, (...)

2.5 De consument heeft bij mail van 12 januari 2024 laten weten dat zij kiest voor de rechtstreekse overboeking: *"(...) Mocht ik zelf de rekening moeten hebben, dan ga ik voor de optie dat het dan via Denemarken gaat. Als mijn gegevens daar correct zijn, dan lijkt me dit niet zo moeilijk om dit uit te voeren en zou dit geen ellenlang verhaal moeten zijn. Ze willen immers zelf van klanten af die in Panama wonen. (...)"*

2.6 Bij mail van 13 januari 2024 heeft de beheerder de consument geïnformeerd dat hij haar verzoek bij Saxo Bank heeft neergelegd. Op 16 januari 2024 heeft de beheerder de consument bericht dat de overboeking mogelijk is.

2.7 Op 18 januari 2024 heeft de consument een door haar ingevuld opdrachtformulier voor het overboeken van USD 1.018.200,- aan de beheerder gestuurd, In de begeleidende mail heeft de consument toegelicht dat ze voor het berekenen van het over te maken bedrag in US Dollars de koers van die dag heeft aangehouden. De beheerder heeft de opdracht op 19 januari 2024 doorgestuurd aan Saxo Bank.

2.8 Saxo Bank heeft op 23 januari 2024 gemaild dat er onvoldoende op de rekening stond om het overboekingsverzoek uit te voeren.

De beheerder heeft op 24 januari 2024 geantwoord dat het bedrag een schatting was omdat de euro's die op de rekening staan, nog moesten worden omgewisseld naar US Dollars voordat het bedrag zou worden overgeboekt naar de bankrekening in Panama. Saxo Bank heeft op 25 januari 2024 gevraagd of het gehele bedrag op de rekening moest worden overgemaakt en de beheerder heeft dit op 26 januari 2024 bevestigd.

2.9 Op 8 februari 2024 heeft de beheerder op aandringen van de consument navraag gedaan bij Saxo Bank. Uit een e-mail van de beheerder aan de consument blijkt dat de transactie geweigerd is en dat Saxo Bank aanvullende informatie van de consument wilde ontvangen. De consument heeft deze informatie diezelfde dag aan de beheerder gezonden en deze heeft de gegevens op 9 februari 2024 bij Saxo Bank aangeleverd.

2.10 Bij e-mail van 13 februari 2024 heeft de beheerder geschreven: *"Wij hebben vandaag jouw dossier besproken met de directeur van SAXO in Amsterdam. Hij heeft ons toegezegd er zijn hoogste prioriteit aan te geven en motiveert het gebrek aan slagvaardigheid als volgt: Voor Saxo een grensoverschrijdende cashtransfer waar het hoofdkantoor in Denemarken zelf ook nog fiat voor moet geven en waar zij als effecten bewaarplaats duidelijk niet op zijn ingericht.' (...)"*

2.11 Op 15 februari 2024 heeft de consument een bedrag van USD 1.003.098,08 ontvangen. Volgens een door de beheerder overgelegd afschrift van 14 februari 2024 was het over te boeken bedrag € 937.403,76 na aftrek van valutaomwisselingskosten (€ 936,47).

De klacht en vordering

2.12 De consument is van mening dat het geld op 17 januari 2024 had moeten worden overgemaakt. Zij heeft het bedrag als gevolg van onzorgvuldig handelen van de beheerder pas op 15 februari 2024 ontvangen. Nadat zij de opdracht tot overboeking had gegeven was het geld niet meer zichtbaar op haar rekening en zij ging er daarom van uit dat het was omgezet in USD. Dit bleek niet zo te zijn. Het overboeken heeft ongeveer een maand geduurd, wat tot een valutaschade van USD 16.902,- heeft geleid. Dit bedrag heeft de consument berekend aan de hand van een over te maken bedrag van € 937.000,-, de dollarkoers van 17 januari 2024 en het bedrag dat uiteindelijk is overgemaakt op 15 februari 2024.

Het verweer

2.13 De beheerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Centrale vraag

3.1 De commissie moet beoordelen of de beheerder aansprakelijk is voor de valutaschade die de consument heeft geleden door de trage uitvoering van de overboeking van haar vermogen van de rekening bij Saxo Bank naar haar bankrekening in Panama en de daarbij verzochte omwisseling in US Dollars. De commissie is van oordeel dat de beheerder niet aansprakelijk is en zal hieronder uitleggen waarom.

Keuze van de consument

3.2 De beheerder heeft aangevoerd dat hij voor de overboeking afhankelijk is van de procedures van de depotbank, in dit geval Saxo Bank, en dat de door de consument gewenste overboekingstransactie een afwijking is van de door Saxo Bank gehanteerde standaard-procedure, namelijk overboeken naar de bij Saxo Bank bekende (Nederlandse) tegenrekening. Dit laatste heeft volgens de beheerder de vertraging veroorzaakt. De beheerder stelt hiervoor te hebben gewaarschuwd. Verder heeft de beheerder aangevoerd dat de initiële vertraging is veroorzaakt doordat de consument op het overboekings-formulier een onjuist bedrag had ingevuld. .

3.3 Dit verweer van de vermogensbeheerder slaagt. Uit de feiten (nummer 2.2. tot en met 2.5) blijkt dat de vermogensbeheerder de consument heeft gewaarschuwd dat haar keuze om af te wijken van de standaardprocedure van Saxo Bank tot vertraging kan leiden. Volgens deze standaardprocedure boekt de bank alleen gelden over naar een bij haar bekende tegenrekening. De consument heeft echter verzocht om overboeking naar een niet-bekende bankrekening in Panama, waarbij het bedrag moest worden omgewisseld is US Dollars. Met deze keuze heeft zij in beginsel de bijbehorende risico's aanvaard. Daartoe behoort ook het valutarisico. Naar het oordeel van de commissie heeft de beheerder de consument voldoende gewaarschuwd voor de complicaties van het laten uitvoeren van een transactie die afwijkt van de standaardprocedure. De consument heeft haar keuze daarom geïnformeerd kunnen maken. Verder is niet komen vast te staan dat de beheerder bij de overboeking op een zodanig onzorgvuldige wijze heeft gehandeld dat dit tot aansprakelijkheid voor (een deel van) de gestelde schade zou moeten leiden.

3.4 De consument heeft aangevoerd dat de vertraging in de transactie is opgetreden omdat de beheerder haar nieuwe adres in Panama niet had doorgegeven. De commissie neemt aan dat de consument hiermee bedoelt dat de beheerder heeft verzuimd het nieuwe adres in Panama aan Saxo Bank door te geven. De beheerder heeft aangevoerd dat het adres bij de overboekingsprocedure geen enkele rol heeft gespeeld en verwijst daarbij naar het Swift-overboekingsbewijs, waaruit zou blijken dat deze op basis van oude adresgegevens is uitgevoerd. De commissie stelt vast dat op dit overboekingsbewijs een adres staat waarop de consument naar eigen zeggen al een aantal jaren niet meer woont. Daarmee staat vast dat de overboeking op basis van oude adresgegevens is uitgevoerd.

Uit het dossier blijkt echter niet dat dit tot de vertraging bij de uitvoering van de transactie heeft geleid, zodat dit niet is komen vast te staan.

3.5 De consument heeft ten slotte aangevoerd dat de beheerder de omwisseling naar US Dollars meteen had moeten uitvoeren. De commissie overweegt dat niet gebleken is dat de consument hiertoe opdracht heeft gegeven. Zij heeft slechts opdracht gegeven tot het doen van een overboeking in US Dollars. Dat de omwisseling pas tegen het moment van het daadwerkelijk uitvoeren van de overboeking heeft plaatsgevonden, komt dan ook voor risico van de consument.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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