Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-294
(mr. J. Wortel, voorzitter, mr. drs. R. Knopper en prof. dr. A. Buijs, leden en mr. T.R.G. Leyh, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 februari 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ABN AMRO
Datum uitspraak	: 15 mei 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Onmogelijkheid aanwezige stukken naar andere effecteninstelling over te boeken.
Niet is gebleken dat ABN AMRO Consument daarover tijdig heeft geïnformeerd. In die zin is sprake van een tekortkoming. De vordering van Consument is evenwel gebaseerd op het verschil in waarde tussen het moment van geven van de opdracht tot verkoop van de niet-overdraagbare stukken en het daadwerkelijke verkoopresultaat ervan. Omdat de waarde van beleggingen kan nu eenmaal fluctueren tussen het moment van het geven van een opdracht tot verkoop en het daadwerkelijke moment van verkoop is het gevorderde niet toewijsbaar.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van ABN AMRO;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende reactie van Consument;
- de dupliek van ABN AMRO.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 maart 2018 en zijn aldaar verschenen.

De Commissie heeft ter zitting vastgesteld dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Tussen Consument en ABN AMRO heeft een relatie van vermogensbeheer bestaan. Deze relatie betrof deels een voortzetting van de vermogensbeheerportefeuille van de in april 2011 overleden vader van Consument. Consument en ABN AMRO hebben na het overlijden van de vader van Consument overleg gevoerd.

2.2 Er is voor Consument voornamelijk belegd via het 'MultiManagerMandaat'. Een productbrochure daarvan vermeldt onder meer:
funds of mandates en single manager funds
toegang tot maatwerkexpertise van externe beheerders

ABN AMRO heeft de selectie van externe beheerders toevertrouwd aan A.A. Advisors (…)
Een Fund of Mandates besteed het beheer van het vermogen uit aan zorgvuldig geselecteerde, gespecialiseerde vermogensbeheerders. Deze externe vermogensbeheerders beheren ieder afzonderlijk een deel van de portefeuille binnen door ABN AMRO afgegeven richtlijnen. (…)
A.A. Advisors heeft besloten om de meest interessante strategieën beschikbaar te maken in de vorm van een Single Manager Fund. Hiermee krijgen particuliere beleggers ook toegang tot deze exclusieve mandaten. Anders dan een Fund of Mandates beheert een Single Manager Fund slechts één specifiek mandaat. Single Manager Funds hebben over het algemeen een duidelijke, uitgesproken stijl of beleggen in één bepaalde beleggingscategorie.

2.3 In april 2015 heeft ABN AMRO Consument een brief gezonden waarin zij schrijft per medio april de nodige veranderingen door te zullen voeren en:
De beleggingsfondsen waar wij per medio april voor kiezen, worden direct beheerd door speciaal geselecteerde externe fondsbeheerders.

2.4 Consument heeft ABN AMRO op 11 september 2016 verzocht alle effecten, derivaten en gelden over te boeken naar een andere effecteninstelling.

2.5 ABN AMRO heeft op 13 september 2016 telefonisch contact met Consument opgenomen. Tijdens dat gesprek is ter sprake gekomen dat enkel het in de portefeuille aanwezige Barclays Roll Yield Commodities Fund kon worden overgeboekt. Daarop heeft Consument telefonisch de opdracht verstrekt de beleggingen te liquideren. ABN AMRO heeft na de liquidatie het resultaat ervan naar een rekening van Consument overgemaakt.

2.6 ABN AMRO heeft de ontvangst van de brief van 11 september 2016 op 14 september 2016 schriftelijk bevestigd. Zij schrijft daarin:
Wij hebben uw verzoek ontvangen om uw deelovereenkomst Vermogensbeheer te beëindigen. Per 12-09-2016 is het contract stopgezet. Als bijlage treft u uw portefeuille overzicht per deze einddatum aan. Indien nodig zal uw Private Banker binnenkort contact met u opnemen voor de verdere afhandeling. Het is namelijk alleen met uw opdracht voor ons mogelijk om uw beleggingen over te boeken naar een andere rekening.

2.7 Consument heeft zich nadien bij ABN AMRO beklaagd. In de correspondentie over deze klacht schrijft ABN AMRO aan Consument op 22 december 2016:
(…) De beleggingen die zijn verkocht zijn alleen strikt juridisch bezien ABN AMRO fondsen. In de praktijk hebben wij geen bemoeienis met deze beleggingen. (…)
De reden dat uw beleggingen niet konden worden overgeboekt, komt inderdaad omdat het een beleggingspropositie is die alleen door ABN AMRO wordt aangeboden. Om elders uw vermogen te laten beleggen, diende u derhalve de beleggingen eerst te verkopen. Wij begrijpen dat u in het verleden heeft aangegeven dat u niet in ABN AMRO fondsen wenste te beleggen wegens belangenverstrengeling en omdat uw ouders daarmee in het verleden geen goede ervaring hebben gehad. Wij benadrukken dat ABN AMRO geen enkele bemoeienis met het beleid van uw beleggingen heeft gehad.

3. Vordering, klacht en verweer

Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade, begroot op een bedrag van € 23.037.

Consument stelt dit vermogensverlies te hebben geleden doordat de fondsen niet waren over te boeken.

ABN AMRO heeft tegen zijn wensen in vrijwel het volledige bij haar aangehouden vermogen in ABN AMRO fondsen c.q. aan ABN AMRO gelieerde fondsen belegd. Zijn beslissing over te stappen naar een andere bank kon niet worden geëffectueerd nu bedoelde fondsen niet naar die bank konden worden overgeboekt maar eerst moesten worden verkocht.

De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Ter zitting is komen vast te staan dat niet zozeer het gelieerd zijn aan ABN AMRO van de betreffende fondsen door Consument als problematisch is ervaren, maar de in september 2016 gebleken onmogelijkheid deze stukken naar de effecteninstelling van zijn keuze over te boeken. Naar zijn zeggen is Consument van die omstandigheid eerst tijdens het telefoongesprek van 13 september 2016 door ABN AMRO op de hoogte gesteld. Hij acht zich ter zake dan ook onvoldoende geïnformeerd door ABN AMRO.
ABN AMRO heeft deze stelling onweersproken gelaten. Met Consument is de Commissie dan ook van oordeel dat niet is gebleken dat ABN AMRO hem eerder heeft geïnformeerd dat hij de participaties niet bij een andere bank kon onderbrengen. In die zin is sprake van een tekortkoming van de zijde van ABN AMRO en is de klacht daaromtrent gegrond.

4.2 De vordering van Consument is evenwel gebaseerd op het verschil in waarde tussen het moment van geven van de opdracht tot verkoop van de niet-overdraagbare stukken en het daadwerkelijke verkoopresultaat ervan. In dat verband heeft Consument waardes genoemd van € 1.629.787,59 (een bedrag dat overeenkomt met de door ABN AMRO in een portefeuilleoverzicht met vermogensdatum 12 september 2016 genoteerde waarde) en € 1.602.214 (het bedrag dat uiteindelijk aan hem is uitgekeerd). Gecorrigeerd voor de provisie over het derde kwartaal ad € 4.535,70 maakt een negatief verschil van € 23.037, aldus Consument.

4.3 De Commissie overweegt dat van een relatief ervaren belegger als Consument mag worden verwacht dat hij kennis heeft van het feit dat de waarde van beleggingen kan fluctueren tussen het moment van het geven van een opdracht tot verkoop en het daadwerkelijke moment van verkoop. Dat is inherent aan het geven van een opdracht tegen een nog niet bekende koers die zowel hoger als lager kan zijn. Om die reden is het gevorderde niet toewijsbaar.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.