Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0916
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter mr. D.M.A. Gerdes, secretaris

klacht ontvangen op	: 11 november 2020
ingediend door	: De consument
tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
datum uitspraak	: 27 oktober 2021
aard uitspraak	: Bindend advies
uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Vermogensbeheer. Telefoongesprek met verzoek tot halveren portefeuille en wijzigen profiel. Consument ontoereikend geïnformeerd, maar niet gebleken dat de bank haar zorgplicht als vermogensbeheerder heeft geschonden bij de uitvoering van deze wijziging.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende documenten met bijlagen, bestaande uit de klacht, het verweerschrift, de reactie van de bank van 1 februari 2021 en de reactie van de consument van 19 februari 2021.

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

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een effectenrekening bij de bank. In verband daarmee hebben partijen een 'Deelovereenkomst Vermogensbeheer'(hierna: de deelovereenkomst vermogensbeheer) gesloten. Daarin staat:

> "(…) Wilt u dat de bank uw vermogen beheert? Dan moet u de Deelovereenkomst Vermogensbeheer ondertekenen.
> (…)
> 2. Wat is het gevolg als ik de Deelovereenkomst Vermogensbeheer onderteken?
> (…) U geeft de bank toestemming en opdracht om namens u beleggingsbeslissingen te nemen. (…) Alleen de bank geeft voor het beheer van uw vermogen orders op. Dit doet de bank voor uw rekening en risico.

(…)
3. Wat doet de bank bij vermogensbeheer?
(…) De bank beheert uw vermogen volgens het mandaat en uw risicoprofiel. De bank maakt beleggingsbeleid voor het mandaat en voert dit beleid uit. Het mandaat en uw risicoprofiel staan in bijlage 1 (…) bij deze deelovereenkomst.
(…)
De bank koopt en verkoopt zelfstandig en op eigen initiatief beleggingsproducten voor u.
U geeft zelf geen opdrachten aan de bank:
- voor de koop en verkoop van beleggingsproducten
(…)
Bijlage 1 Soort mandaat, risicoprofiel en samenstelling van uw beleggingsportefeuille
1. Welk mandaat kies ik?
U kiest voor het ABN AMRO Vermogensbeheer mandaat.
(…)
6. Hoeveel tijd heeft de bank nodig om mijn beleggingsportefeuille samen te stellen?
De bank koopt de beleggingsproducten die horen bij het mandaat en uw risicoprofiel. De bank doet dit binnen vijf dagen nadat de Deelovereenkomst Vermogensbeheer geldt.
(…)
Bijlage 4. Voorwaarden Vermogensbeheer ABN AMRO
(…)
2.1 Wat is vermogensbeheer bij de bank?
U kunt op verschillende manieren beleggen bij de bank. Eén van de manieren is dat u uw beleggingsbeslissingen niet zelf neemt maar overlaat aan de bank. Dit noemen we vermogens-beheer. U geeft de bank dan toestemming en opdracht om in uw naam beleggingsbeslissingen te nemen en uit te voeren. De bank doet dit helemaal zelfstandig en op eigen initiatief voor uw rekening en risico, maar wel volgens het mandaat en uw risicoprofiel.
(…)
De bank hoeft u geen toestemming te vragen voor de koop of verkoop van beleggings-producten. De bank beslist namelijk zelf welke beleggingsproducten de bank voor u koopt of verkoopt. (…)"

2.2 Op 26 februari 2020 rond 10.00 uur heeft de consument de bank gebeld omdat hij de beleggingsportefeuille wilde halveren. De private banker die hij sprak heeft hem door-verwezen naar de afdeling onttrekking om dit te regelen. De consument heeft vervolgens rond 11.00 uur een accountmanager gebeld en opdracht gegeven zo snel mogelijk de beleggingen te verkopen en het mandaat te veranderen van offensief naar matig defensief. De stukken tot wijziging van het risicoprofiel zijn later die dag door de consument ondertekend.

2.3 Op 27 februari 2020 constateerde de consument dat de uitvoering van zijn opdracht (tot het halveren van de portefeuille) nog niet zichtbaar was in zijn portefeuilleoverzicht. Hij heeft de bank gebeld en van een medewerker begrepen dat orders waren ingelegd, maar in het online overzicht nog niet zichtbaar waren.

2.4 Ook op 28 februari 2020 kon de consument in zijn portefeuilleoverzicht nog steeds niet zien dat de gewenste verkooptransacties waren verricht. Na meerdere telefoongesprekken heeft hij van de afdeling onttrekking begrepen dat een portefeuilleaanpassing gewoonlijk binnen een dag wordt uitgevoerd. Aan het eind van de middag is hem uitgelegd dat de wijziging meer werk was en dat de orders inmiddels waren ingelegd. De orders zijn op 2 maart 2020 uitgevoerd.

2.5 De consument heeft een klacht bij de bank ingediend en na afwijzing daarvan bij Kifid.

Klacht, vordering en verweer

2.6 De consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In het klachtformulier heeft hij een schadebedrag van € 4.148,- vermeld. Zijn vordering berust op de stelling dat de bank niet heeft gehandeld in zijn belang door de opdracht tot het halveren van de portefeuille te traag uit te voeren. Het schadebedrag is de helft van het verschil tussen de portefeuillewaarde op vrijdag 28 februari 2020 en die op maandag 2 maart 2020. Bovendien, aldus de consument, had een deel van de orders nog op 26 februari 2020 kunnen worden ingelegd.

2.7 De bank heeft de stellingen van de consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Het gaat hier om de vraag of de bank in strijd met haar verplichtingen als vermogensbeheerder heeft gehandeld doordat zij de op 26 februari 2020 gegeven instructie heeft uitgevoerd door de orders op 28 februari 2020 in te leggen waardoor deze pas op 2 maart 2020 zijn uitgevoerd. Volgens de consument is dat het geval omdat hij op 26 februari 2020 expliciet opdracht gaf tot een zo spoedig mogelijke verkoop van de helft van zijn beleggingsportefeuille. Volgens de consument hadden de orders deels nog diezelfde dag en uiterlijk op 27 februari 2020 moeten worden ingelegd.

3.2 De bank heeft aangevoerd dat het niet alleen ging om het verkopen van de helft van de beleggingsportefeuille, maar ook om het aanpassen van het beleggingsprofiel, en dat zij op grond van de deelovereenkomst vermogensbeheer, bijlage 1, punt 6, een termijn van vijf werkdagen heeft voor de aan- en verkoop van beleggingen die bij het beleggingsprofiel passen. De bank heeft toegelicht dat zij beide instructies tegelijk heeft uitgevoerd, om te voorkomen dat zij aan- en verkooptransacties zou doen om het profiel aan te passen terwijl er ook verkooptransacties zouden lopen waarvan de opbrengst nog niet vaststond.

Consument heeft hiertegen ingebracht dat hij in het telefoongesprek op 26 februari 2020 duidelijk en expliciet opdracht heeft gegeven de portefeuille te halveren door zo spoedig mogelijk stukken te verkopen. Volgens de consument heeft de bank, in dit telefoongesprek en daarna, niet opgemerkt dat er beperkingen bestonden waardoor de verkoop van stukken trager zou verlopen.

3.3 De commissie constateert dat sprake is van een vermogensbeheerrelatie tussen de consument en de bank. Als vermogensbeheerder moet de bank in het belang van haar klant handelen. Dat betekent dat zij bij het uitvoeren van de opdracht tot gedeeltelijke verkoop van de portefeuille ook rekening moest houden met eventuele tegengestelde transacties die konden voortvloeien uit de wijziging van het beleggingsprofiel. De commissie vindt het billijk dat de bank hiervoor wat meer verwerkingstijd nodig heeft dan een normale verkoop-transactie wegens onttrekking aan het vermogen. De bank heeft echter geen duidelijke verklaring gegeven waarom de combinatie van orders zo complex was dat zij niet allemaal op 28 februari 2020 konden worden uitgevoerd. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat het hier voornamelijk gaat om orders in open-end beleggingsfondsen, die op fondsniveau worden gesaldeerd.

3.4 De commissie vindt bovendien dat de bank de consument ontoereikend heeft geïnformeerd. Immers, in reactie op zijn verzoek tot halvering van de portefeuille en aanpassing van het beleggingsprofiel heeft de bank niet duidelijk uitgelegd binnen hoeveel dagen de orders zouden worden uitgevoerd. Pas na herhaaldelijk bellen, op 27 en 28 februari 2020, is hem uitgelegd dat de bank een langere termijn hanteerde voor het doorvoeren van deze wijziging.

3.5 Tot een toewijzing van de klacht kan dit echter niet leiden omdat niet is gebleken dat consument als gevolg van het tekortschieten van de bank schade heeft geleden. Bij haar verweerschrift heeft de bank een transactieoverzicht overgelegd. Daarin is het verschil berekend tussen (a) de bedragen waarvoor de orders daadwerkelijk zijn uitgevoerd op 2 maart 2020 en (b) de bedragen waarvoor deze orders op 28 februari 2020 zouden zijn uitgevoerd. Afgaande op dit overzicht heeft het de consument een (relatief klein) voordeel opgeleverd dat de orders pas op 2 maart 2020 zijn uitgevoerd.

3.6 Gezien het voorgaande zal de vordering worden afgewezen

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep staat op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending van deze uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken om herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijf- of rekenfouten of een verkeerde naam of datum. De beslissing van de commissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken om aanvulling van de uitspraak als u vindt dat de commissie niet heeft beslist op alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de commissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk is ingegaan op al uw argumenten. Meer informatie staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.