Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0393
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 13 mei 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Execution only beleggingsrekening. De consument was ruim van tevoren door de bank geïnformeerd over een wijziging in het beleggingsassortiment als gevolg waarvan de consument zijn aandelen in een drietal Spaanse fondsen moest verkopen of overboeken. De consument wilde zijn aandelen overboeken naar een andere bank, maar de commissie heeft niet kunnen vaststellen dat de consument daarvoor tijdig een opdracht heeft gegeven die voldeed aan de eisen van de bank. Op basis van een incompleet verzoek was de bank niet verplicht om de aandelen langer aan te houden dan de daarvoor gestelde datum. Dat de consument door de verkoop van de aandelen is benadeeld, is bovendien niet gebleken. De consument had daarnaast de aandelen zelf enkele dagen later weer terug kunnen kopen om eventuele schade uit koersverlies te beperken. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement (zoals dat gold tot 1 april 2022) 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 bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een execution only beleggingsrekening bij de bank, een zogeheten 'Zelf Beleggen Plus rekening'. Op de beleggingsrekening zijn onder meer van toepassing de 'Algemene Voorwaarden Beleggen' van de bank. Enkele relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 In september 2020 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd over het feit dat de bank een aantal producten per 10 september 2020 uit haar beleggings-assortiment ging halen. Het betrof onder andere aandelen van een drietal Spaanse fondsen die de consument aanhield, te weten de fondsen Tubacex, Sacyr en Duro Felguera. In haar brief heeft de bank de consument ook geïnformeerd dat hij zijn aandelen tot 23 oktober 2020 kon overboeken naar een andere beleggingsinstelling of kosteloos kon verkopen. Daarbij vermeldde de bank dat als de positie op 23 oktober 2020 nog bestond, de bank de aandelen kosteloos zou verkopen op het eerst beschikbare moment, onafhankelijk van de koers.

2.3 De consument heeft op 21 september 2020 telefonisch contact opgenomen met de bank omdat hij het niet eens was met de aanpassing van het beleggingsassortiment.

2.4 De bank heeft per brief van 29 september 2020 de consument onder andere het volgende bericht:
"Wij begrijpen dat het stopzetten van een beleggingsproduct vervelende consequenties voor u kan hebben. Er wordt echter gehandeld conform onze voorwaarden. Zoals in onze eerdere brief is vermeld heeft u tot 23 oktober de tijd om maatregelen te nemen."

2.5 Na eerder telefonisch contact tussen de bank en de consument heeft de consument op 21 oktober 2020 de bank per email verzocht om de aandelen over te boeken naar zijn rekening bij Banco de Santander in Spanje. De bank heeft dezelfde dag de consument per email het volgende geantwoord:
Hieronder vindt u een overzicht met de documenten die wij nodig hebben voor het overhevelen van de effecten.
Wij ontvangen graag een door de bevoegde(n) getekende opdracht, waarin onderstaande punten zijn opgenomen. U kunt deze opdracht scannen en per mail aan ons verzenden.
In de getekende opdracht dienen de volgende onderdelen aanwezig te zijn:
- Tenaamstelling posities en het volledige aantal stuks welke overgeheveld dienen te worden;
- Het depotnummer bij ABN AMRO Bank en de tegenrekening van de betreffende broker;
- Een handtekening van de bevoegde(n);

- Een kopie van een geldig legitimatiebewijs van de betreffende rekeninghouder en/of bevoegde(n) (id-kaart of paspoort).
Wanneer wij de getekende opdracht ontvangen, zullen wij de effecten naar het nieuwe depot overhevelen.

2.6 Op 22 oktober 2020 heeft de consument daarop het volgende geantwoord:
"Ten vervolge van mijn e-mail d.d. 21 oktober j.l., gelieve U onderstaand de aantallen aandelen aan te treffen die naar de Banco de Santander dienen te worden overgeheveld; a lie andere benodigde gegevens worden reeds in eerdergenoemde e-mail vermeld:
Tubacex 1.000 stukken
Sacyr 3.810 stukken
Duro Felguera 70 stukken.
Ik ben niet in het bezit van scan-apparatuur, noch van een Smartphone, maar uw bank is in het bezit van een kopie van mijn identiteits bewijs en mijn handtekening."

2.7 De bank heeft per email van 22 oktober 2020 als volgt gereageerd:
"Wij hebben echt een getekend document nodig met uw handtekening en een scan van uw identiteitsbewijs. U zou het e.e.a. kunnen scannen bij bijvoorbeeld de supermarkt.
In afwachting van de benodigde documenten."

2.8 De consument heeft gesteld dat hij op 23 oktober 2020 een getekende opdracht met kopie van een geldig legitimatiebewijs aan de bank heeft toegezonden. De bank heeft aangevoerd een dergelijk bericht niet te hebben ontvangen.

2.9 De aandelen van de consument in de drie Spaanse fondsen zijn door de bank op 28 en 30 oktober 2020 bestens verkocht. Totale opbrengst bedroeg € 6.549,18.

2.10 Op 29 oktober 2020 heeft de consument geklaagd over de verkoop van zijn posities onder verwijzing naar zijn bericht van 23 oktober 2020 en de bank verzocht de transacties terug te draaien. Bij email van 3 november 2020 heeft de bank daarop gereageerd dat zij niet tijdig een correct aangeleverde opdracht tot overheveling van de aandelen had ontvangen en daarom op 23 oktober 2020 het proces in gang heeft gezet om de aandelen te verkopen.

2.11 De consument heeft nadien meerdere keren zijn klacht bij de bank herhaald, maar de bank heeft haar standpunt gehandhaafd. Dit heeft uiteindelijk geleid tot deze klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.12 De consument klaagt dat de bank zijn aandelen in de drie Spaanse fondsen zonder zijn toestemming heeft verkocht. Hij heeft nadrukkelijk verzocht deze aandelen over te hevelen naar zijn rekening bij Banco de Santander. Na de verkoop van de aandelen heeft de consument vervolgens uitvoerig met de bank gecorrespondeerd in de veronderstelling dat de bank deze verkoop uiteindelijk wel zou corrigeren. De consument stelt dat het hem op 11 januari 2021 duidelijk is geworden dat de bank geenszins bereid was om hem tegemoet te komen. Op dat moment waren de bewuste aandelen echter zozeer in waarde gestegen dat het aanschaffen daarvan, via zijn rekening bij Banco de Santander, voor hem niet meer interessant was. Op 12 januari 2021 bedroeg de totale waarde van de bewuste aandelen € 9.477,16. De consument acht de bank gehouden tot het vergoeden van ten minste het verschil van € 2.927,98 (€ 9.477,16 - € 6.549,18).

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de aandelen van de consument in drie Spaanse fondsen heeft mogen verkopen.

Wijziging beleggingsassortiment

3.2 De commissie stelt bij haar beoordeling voorop dat het in ieder geval eind september 2020 de consument duidelijk was dat de bank de drie Spaanse fondsen waarin hij belegde uit haar beleggingsassortiment had gehaald en dat de bank niet op haar besluit zou terugkomen. De bank heeft daarbij verwezen naar artikel 12 van haar voorwaarden.[1] Dat de bank haar beleggingsassortiment mocht wijzigen heeft de consument overigens niet betwist zodat de commissie daar verder niet op ingaat. Uit de inhoud van de brief en de het contact tussen de bank en de consument (zie 2.2 t/m 2.4) was het de consument dus eind september 2020 duidelijk dat hij tot 23 oktober 2020 de tijd had om maatregelen te nemen, dat wil zeggen om zijn aandelen over te boeken of om deze te verkopen zonder verdere kosten. Dat de bank haar (belangrijke) brief over de wijziging van haar beleggingsassortiment aangetekend had moeten versturen, zoals de consument heeft gesteld, heeft de bank weersproken en dit blijkt ook niet uit de voorwaarden of de wet- en regelgeving.

[1] Artikel 12 van de Algemene Voorwaarden Beleggen van de bank is in de bijlage opgenomen.

Vast staat dat de informatie over wijziging van het beleggingsassortiment de consument ruim voor 23 oktober 2020 heeft bereikt.

Opdracht tot overboeking?

3.3 De consument heeft de bank op 21 oktober 2020 duidelijk gemaakt dat hij zijn aandelen in de drie Spaanse fondsen wilde overboeken naar zijn rekening bij een Spaanse bank. De bank heeft daar vervolgens op dezelfde dag bepaalde voorwaarden aan verbonden, waaronder de voorwaarde van een getekende opdracht met een kopie van een geldig legitimatiebewijs (zie 2.5). Deze laatstgenoemde voorwaarde heeft de bank in haar email van 22 oktober 2020 richting de consument herhaald (zie 2.7). Volgens de consument heeft hij na dat bericht met veel moeite vanwege de Spaanse restricties voor de coronapandemie en het feit dat hij in zijn Spaanse woning niet over de juiste (scan-)apparatuur beschikte, uiteindelijk op 23 oktober 2020 via een computerzaak een getekende opdracht met een kopie van zijn legitimatiebewijs naar de bank verzonden. De bank heeft gesteld een dergelijk bericht niet te hebben ontvangen. Daarnaast heeft de bank gesteld dat ook als dat bericht wel op 23 oktober 2020 was verstuurd, de ontvangst daarvan te laat was omdat het verkoopproces al op 23 oktober 2020 door haar in gang was gezet.

3.4 Hoewel de consument de door de bank gestelde eisen aan de opdracht tot overboeking als irrelevant bestempelt, is de commissie van oordeel dat deze eisen redelijk zijn, gelet op het feit dat de opdracht van de consument afweek van de in de algemene voorwaarden beleggen genoemde mogelijkheden om een order in te leggen.[2] Dat de consument moeite ondervond om te voldoen aan de gestelde eis om een getekende opdracht en scan van zijn legitimatiebewijs op te sturen, onder meer vanwege coronabeperkingen in Spanje, is begrijpelijk maar valt de bank niet te verwijten. De consument heeft geen bewijs kunnen overleggen dat hij deze documenten voor 23 oktober 2020 aan de bank heeft gestuurd terwijl de bank ontkent deze stukken te hebben ontvangen. De bank heeft op 22 oktober 2020 nog een laatste bericht gestuurd aan de consument met de mededeling in afwachting te zijn van de benodigde documenten, maar de consument is vervolgens niet nagegaan of de bank zijn stukken op 23 oktober 2020 ook daadwerkelijk heeft ontvangen. Hoewel het als teleurstellend kan worden beschouwd dat de bank de verkoop niet heeft aangehouden om de consument in de gelegenheid te stellen de laatste ontbrekende stukken aan te leveren, acht de commissie het feit dat de bank op 23 oktober 2020 het verkoop-proces in gang heeft gezet niet onrechtmatig omdat de bank geruime tijd van te voren al had aangekondigd dat te zullen doen als de stukken op die datum niet (definitief) waren overgeboekt of verkocht.

[2] In artikel 4.2 van de voorwaarden heeft de bank opgenomen hoe een order kan worden opgegeven.

3.5 De commissie is daarnaast van oordeel dat de consument gehouden was om schadebeperkende maatregelen te nemen. De bank heeft de consument al vrij snel na de verkoop van de aandelen (op 28 en 30 oktober 2020) en na zijn klacht daarover bij email van 3 november 2020 laten weten dat het niet meer mogelijk was om de verkochte aandelen (met terugwerkende kracht) terug te kopen. Het lag vervolgens op de weg van de consument om deze aandelen - indien gewenst - zelf gelijk weer (via zijn Spaanse bank) terug te kopen. De commissie acht het, gelet op het voorgaande, ook niet redelijk en billijk dat aan de bank een deel van de schade zou moeten worden toegerekend als gevolg van hogere waardes door gestegen koersen door het aantal weken waarin de consument nadien geprobeerd heeft de bank opnieuw te bewegen om de verkoop terug te draaien en/of zijn posities te herstellen, terwijl de bank haar standpunt niet wijzigde.

Conclusie

3.6 De consument was reeds geruime tijd voor 23 oktober 2020 op de hoogte dat zijn aandelen in de betreffende drie Spaanse fondsen verkocht zouden worden als hij deze voor die tijd niet zelf had verkocht of overgeboekt naar een andere bank. De commissie heeft voorts niet kunnen vaststellen dat de consument tijdig een opdracht, die voldeed aan de eisen van de bank, heeft gegeven om zijn aandelen over te boeken naar een andere bank, hoewel hij daartoe wel een poging heeft gedaan. De bank was op basis van een incompleet verzoek niet verplicht om de aandelen langer aan te houden, te meer omdat de consument niet meer heeft gereageerd op het bericht van de bank dat zij nog steeds in afwachting was van de benodigde documenten. Dat de consument door de verkoop van de aandelen is benadeeld, is bovendien niet gebleken nu deze door de bank bestens zijn verkocht. De consument had deze aandelen vervolgens zelf enkele dagen later terug kunnen kopen om eventuele schade uit koersverlies te beperken. De conclusie is dat er geen grondslag is om (een deel van) de door de consument ingestelde vordering toe te wijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden van de bank

Algemene Voorwaarden Beleggen

Artikel 4.2

4.2. Hoe kan ik een order opgeven bij de bank?
1. U kunt op verschillende manieren orders opgeven bij de bank, namelijk via:
▶ digitaal via de beveiligde omgeving van Internet Bankieren;
▶ digitaal via de beveiligde omgeving van Mobiel Bankieren;
▶ de telefonische beleggingslijn; of
▶ uw adviseur. Dit kan door uw adviseur te bellen of door uw schriftelijk akkoord te geven in een fysiek gesprek met uw adviseur.
Per beleggingsvorm bepaalt de bank van welke manieren u gebruik kunt maken. Belegt u zelfstandig bij de bank (execution only), dan geeft u uw orders digitaal via Internet Bankieren of Mobiel Bankieren op. Dit geldt voor de meeste orders in aandelen, obligaties en beleggingsfondsen die in euro noteren. Sommige orders kunt u alleen telefonisch opgeven via de beleggingslijn. Dit zijn bijvoorbeeld combinatieorders in opties en orders op beurzen in bepaalde landen.
Het kan ook gebeuren dat u tijdelijk geen orders digitaal kunt opgeven via Internet Bankieren of Mobiel Bankieren, bijvoorbeeld door een technische storing. U kunt uw orders dan telefonisch opgeven via de beleggingslijn. Leest u ook artikel 4.16 (Wie is aansprakelijk voor de beleggingsdiensten van de bank?)

Artikel 12.1

12.1. Kan de bank stoppen met bepaalde beleggingsdiensten?
1. De bank kan op elk moment besluiten om per direct te stoppen met bepaalde beleggingsdiensten. De bank kan bijvoorbeeld besluiten om:
▶ te stoppen met een bepaalde beleggingsvorm
▶ te stoppen met bepaalde beleggingsproducten. U kunt deze producten dan niet meer kopen bij de bank en niet meer bij de bank ontvangen van een andere bank of binnen de bank. Soms kunt u deze beleggingsproducten ook niet meer verkopen of overboeken naar een andere bank of binnen de bank;
▶ op een bepaalde beurs geen orders meer uit te voeren; en
▶ uw beleggingsrekening op te heffen. Bijvoorbeeld als u gedurende een kalenderjaar of langer geen beleggingsproducten op uw beleggingsrekening heeft staan.
2. Stopt de bank met een bepaalde beleggingsdienst? Dan hoeft de bank u niet uit te leggen waarom de bank hiermee stopt.
3. Stopt de bank met een bepaald beleggingsproduct op uw beleggingsrekening? En moet u dat beleggingsproduct verkopen of overboeken naar een andere bank? Dan krijgt u hierover een bericht van de bank. In dit bericht zal de bank u een termijn geven om deze beleggingsproducten te verkopen of over te boeken naar een andere bank. Heeft u deze beleggingsproducten na die termijn nog op uw beleggingsrekening? Dan mag de bank deze beleggingsproducten voor u verkopen. De bank zal de opbrengst ervan na aftrek van kosten op uw betaalrekening bijschrijven.
4. Heft de bank uw beleggingsrekening op? En wilt u uw beleggingsrekening daarna toch weer gebruiken? Dan moet u de bank vragen om weer een beleggingsrekening voor u te openen. Soms kan de bank dan uw oude beleggingsrekening voor u openen, maar dit kan de bank niet altijd. Dan opent de bank een nieuwe beleggingsrekening voor u.