Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0910

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	15 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	27 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Tekortkoming bank. De consument stelt dat hij schade heeft geleden, doordat de bank de opdracht tot het aankopen van aandelen niet tijdig heeft uitgevoerd. De bank heeft betwist dat zij de opdracht niet tijdig heeft uitgevoerd en stelt dat de consument een onjuiste uitleg aan de overeenkomst geeft. Naar het oordeel van de commissie moet in dit geval de uitleg van de consument worden gevolgd. Dit betekent dat de bank is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichting en dat zij de door de consument hierdoor geleden schade dient te vergoeden. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

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 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 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 De consument heeft een wijzigingsformulier Beleggen ingevuld en daarop aangegeven dat hij het volledige saldo van zijn spaarrekening van € 328.901,57 wil aanwenden voor de aankoop van 100% ABN AMRO profielfonds profiel 4 aandelen. Op het formulier heeft de consument als invuldatum 28 januari 2020 vermeld.

Op het formulier wordt door de bank vermeld: *"Wij verwerken uw opdracht binnen 5 werkdagen na ontvangst. Per brief informeren wij u over de status van uw wijziging."*

2.2 De bank heeft op het formulier aangegeven dat zij dit op 6 februari 2020 heeft ontvangen.

2.3 De bank heeft de aankoop op 17 februari 2020 voltooid. Op die datum zijn 1.569,5189 aandelen aangekocht.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert schadevergoeding in de vorm van 51 aandelen ABN AMRO profielfonds profiel 4.

2.5 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De bank heeft verzuimd om de opdracht tot aankoop van aandelen tijdig uit te voeren. De bank heeft de opdracht op 28 januari 2020 ontvangen en had de opdracht direct moeten uitvoeren, maar in ieder geval binnen vijf werkdagen. De bank heeft dit niet gedaan, waardoor in plaats van 1620 aandelen slechts 1568 aandelen zijn aangekocht. Hij heeft dus 51 aandelen minder kunnen aankopen vanwege de tekortkoming van de bank. De consument vordert dat zijn schade in aandelen wordt vergoed.

2.6 De consument stelt verder nog dat de bank onrechtmatig heeft gehandeld, doordat bankmedewerkers grof geweld tegen hem hebben gebruikt. Ook heeft de bank geld van zijn opa verduisterd, waardoor deze gefrustreerd is overleden. De consument wil niet hetzelfde meemaken.

Het verweer

2.7 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

3.1 Ter beoordeling staat of de bank is tekortgeschoten in de uitvoering van haar verplichtingen en of zij de door de consument gestelde schade moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank is tekortgeschoten in haar verplichtingen en dat zij de gestelde schade van de consument gedeeltelijk dient te vergoeden. Daarbij is het volgende van belang.

Wanneer is het formulier door de bank ontvangen?

3.2 De bank betwist dat zij het formulier op 28 januari 2020 heeft ontvangen. De consument stelt dat hij het formulier op die datum persoonlijk heeft afgegeven bij een bankfiliaal.

De consument heeft dit echter – ondanks verzoek daartoe – niet nader onderbouwd en niet is gebleken dat hij het formulier daadwerkelijk op 28 januari 2020 heeft afgegeven. Op het formulier staat 6 februari 2020 vermeld als datum van ontvangst (zie 2.2). De commissie gaat er dan ook in het navolgende van uit dat de bank het formulier op 6 februari 2020 heeft ontvangen en dat de termijn waarbinnen de bank de opdracht diende te verwerken, op die datum is gaan lopen.

Is de bank tekortgeschoten?

3.3 Verder voert de bank aan dat op het formulier staat vermeld dat de opdracht binnen vijf werkdagen wordt verwerkt, maar niet dat de opdracht binnen vijf werkdagen wordt afgerond. Dit kan vanwege de te nemen stappen ook niet. De opdracht is op 11 februari 2020 verwerkt, omdat toen het aankoopverzoek is verwerkt. Dit betekent dat de verdeelsleutel sparen en belegging is gewijzigd van 100 % sparen naar 100 % beleggen en het volledige saldo op de beleggingsrekening is geboekt. Op 13 februari 2020 stond het volledige saldo op de rekening en konden de aandelen worden aangekocht. Daartoe is op 14 februari 2020 opdracht verstrekt. Op 17 februari 2020 is deze aankoop automatisch door het systeem verwerkt. De bank heeft hiermee aan haar verplichtingen voldaan, aldus de bank.

3.4 De bank en de consument geven beiden een andere uitleg aan de bepaling in de overeenkomst dat de opdracht binnen vijf werkdagen wordt verwerkt. De vraag hoe een bepaling uit een overeenkomst moet worden uitgelegd, kan niet worden beantwoord op grond van alleen maar een zuiver taalkundige uitleg van de bepalingen van dat contract. Voor de beantwoording van die vraag komt het aan op de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten.[1]

3.5 Naar het oordeel van de commissie moet de bepaling zo worden uitgelegd, dat de opdracht binnen vijf werkdagen na ontvangst moet zijn voltooid. De bank stelt dat dit vanwege het te volgen proces niet mogelijk is en dat de consument hier ook mee bekend is. Met het argument dat de consument hiermee bekend zou zijn, miskent de bank dat niet de consument, maar de bank geacht wordt bekend te zijn met haar interne verwerkingstijd voor dit soort opdrachten. Van de bank mag dan ook worden verwacht dat zij duidelijk naar de consument communiceert over de totale verwerkingsduur, zodat de consument weet wat hij kan verwachten. Dat het voor de bank niet mogelijk is een dergelijke opdracht binnen vijf werkdagen te voltooien is niet gebleken. Als dit zo is dan moet de bank op haar formulieren niet vermelden dat een opdracht binnen vijf werkdagen wordt verwerkt, maar een meer realistische termijn aangeven.

[1] Zie hiervoor de uitspraak van de Hoge Raad van 13 maart 1981, ECLI:NL:1981:AG4158 (Haviltex).

3.6 Het voorgaande betekent dat de bank de opdracht binnen vijf werkdagen na 6 februari 2020 had moeten voltooien, te weten de aandelen hadden uiterlijk 13 februari 2020 moeten zijn aangekocht. De bank heeft de aankoop pas op 17 februari 2020 voltooid. De bank is hier dus tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen.

Moet de bank de schade van de consument vergoeden?

3.7 Het voorgaande leidt er echter niet direct toe dat de bank dan ook de door de consument gestelde schade van 51 aandelen moet vergoeden. De consument hanteert bij die schade onjuiste uitgangspunten, omdat hij daarbij uitgaat van een ontvangst-datum van 28 januari 2020. Zoals hiervoor reeds is overwogen, had de bank de opdracht echter uiterlijk 13 februari 2020 moeten voltooien. Dat betekent dat voor de schadeberekening die datum als uitgangspunt moet worden genomen.

3.8 De consument vordert schadevergoeding in de vorm van aandelen. Op grond van artikel 6:103 Burgerlijk Wetboek kan een schadevergoeding op verzoek van de benadeeld in een andere vorm dan geld worden toegekend. De bank heeft hiertegen geen verweer gevoerd. Blijkens de berekening van de bank, die door de consument op zichzelf niet is betwist, had de consument op 13 februari 2020 (afgerond) vier aandelen meer kunnen kopen dan uiteindelijk zijn aangekocht. De schade van de consument bedraagt dus vier aandelen. De vordering van de consument tot het alsnog verkrijgen van die vier aandelen zal worden toegewezen.

Overige aantijgingen van de consument

3.9 De consument heeft verder verschillende aantijgingen geuit jegens de bank. Deze zijn door de bank echter betwist en door de consument niet nader onderbouwd. De vordering zal op dit punt dan ook worden afgewezen.

Conclusie

3.10 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van de consument tot het verkrijgen van vier aandelen wordt toegewezen en dat deze voor het overige wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie:

(a) beslist dat de bank binnn vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd, vier aandelen 100% ABN AMRO profielfonds profiel 4 aan de beleggingsrekening van de consument dient toe te voegen; en
(b) wijst het meer of anders gevorderde 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 april 2022, 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