Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-107
(mr. J. Wortel, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner, N.W. Over de Vest, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 februari 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd in Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 5 februari 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Orderlijn. Volgens de belegger heeft de bank nagelaten een opdracht tot aankoop van aandelen uit te voeren. Uit de ter zitting beluisterde opname van het gesprek met de orderlijn leidt de Commissie af dat er geen verkoopopdracht is gegeven. Niet gebleken dat de bank bewust onjuistheden heeft vermeld in haar reactie op de klacht. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist volgens haar reglement en aan de hand van de ingediende stukken, te weten de klacht met aanvullingen en bijlagen, het verweerschrift, de brieven van Consument van 28 juli en 19 september 2018, de e-mail van de bank van 22 oktober 2018 en de brieven van Consument van 6 december 2018, 17 februari 2019 en 25 april 2019.

De Commissie stelt vast dat partijen bindend advies aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 november 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

2.1 Consument heeft een beleggingsrekening bij de bank.

2.2 In december 2017 heeft Consument in het blad Beleggers Belangen een kooptip ten aanzien van het aandeel Max Automation gezien. Hij heeft op vrijdag 15 december 2017 de orderlijn gebeld en 1.470 aandelen Shell verkocht voor een bedrag van € 40.260,-.

Tijdens dit telefoongesprek is ook besproken dat Consument de verkoopopbrengst van de aandelen Shell wilde benutten voor de aankoop van aandelen Max Automation.

2.3 Op dinsdag 19 december 2017 heeft een medewerker van de orderlijn aan Consument medegedeeld dat een kooporder voor aandelen Max Automation niet kon worden ingelegd omdat het aanbieden van handel in dit aandeel niet in het beleggingsbeleid van de bank paste.

2.4 Eveneens op 19 december 2017 heeft Consument aan de CEO van de bank geschreven:

"(…) Ik veroorloof mij om U persoonlijk op de hoogte te stellen (…) omdat het mij wil voorkomen dat met haar houding [ABN] AMRO onvoldoende rekening houdt met mijn belangen als cliënt.
Nadat ik in Beleggers Belangen (…) een (…) aanbeveling had gelezen omtrent het aandeel Max Automation (…) belde ik diezelfde dag nog uw dienst Zelf Beleggen Plus op en verzocht, nadat ik daarvoor door verkoop van 1.470 aandelen RDS de nodige middelen had vrijgemaakt, om voor mij voor € 40.000 aandelen Max Automation te kopen. De koers van het aandeel was toen: € 8,058.
Het was toen kort voor 17.15 uur en omdat Max Automation blijkbaar niet op uw lijst voorkwam raadde uw medewerker mij aan om ABN/AMRO op dinsdag (de desbetreffende afdeling was vrijdag middag na 17.00 uur dicht en ik was op de volgende maandag niet bereikbaar) te bellen met het verzoek dit aandeel alsnog op uw lijst op te nemen.
Gezien de zeer nadrukkelijke aanbeveling van het serieuze blad "Beleggers Belangen" en de hoogte van mijn voorgenomen aankoop (€ 40.000) verwachtte hij geen problemen.
Toen ik vandaag (…) belde met het verzoek het nodige te doen, zodat ik de beoogde aandelen Max Automation zou kunnen kopen (…) werd ik, na enige tijd teruggebeld (…) met de mededeling dat aan mijn verzoek niet kon worden voldaan met als enige verklaring: "past niet in ons beleid"!!
Ik meen door e.e.a. benadeeld te zijn en ervaar dit des te meer daar Uw bank er steeds prat op gaat ten dienste van haar cliënten te staan.
Ik hoop daarom dat U het daarheen zult willen leiden dat ik alsnog de aandelen Max Automation zal kunnen aanschaffen (…). (…)"

2.5 Op 11 en 21 januari 2018 heeft Consument wederom brieven aan de bank gestuurd.

De bank heeft op 23 januari 2018 geantwoord:

"(…) Hiermee bevestigen wij dat onze afdeling uw klacht (…) heeft ontvangen. Wij zijn in het bezit van uw brieven van 19 december 2017, 11 januari 2018 en 21 januari 2018.

Door een aanpassing van het klachtafhandelingsproces bij de raad van bestuur is de ontvangst van uw brief tot onze spijt niet bevestigd. (…) Wij streven ernaar u binnen twee weken of zoveel eerder als mogelijk inhoudelijk te berichten.
Graag wijzen wij u er nogmaals op dat als u meent door toedoen van de bank schade te lijden u de wettelijke verplichting heeft die schade te beperken (…). (…) Aangezien u koersverliezen claimt door de verkoop van uw aandelen Shell kunt u de schade beperken door deze stukken weer aan te kopen. Hiermee wordt voorkomen dat de gestelde schade verder oploopt. (…) Indien u schadebeperkende maatregelen achterwege laat, komen de koersverliezen in ieder geval voor uw rekening. Wij adviseren u daarom nogmaals dringend de betreffende stukken weer aan te kopen. (…)"

2.6 Op 24 januari 2018 heeft Consument aan de bank geschreven:

"(…) Het probleem (…) is uitsluitend te wijten aan het feit dat ABN Zelf Beleggen Plus op 19 december 2017 geen uitvoering heeft willen geven aan de op 15 december 2017 door dezelfde ABN Zelf Beleggen Plus besproken aankoop van Max Automation, waarvoor ik in overleg met de desbetreffende medewerker € 40.269 vrij had gemaakt door verkoop van 1470 aandelen RDS. In heb er in mijn brieven dan ook op gewezen dat bij nakoming van de op 15 december gemaakte afspraken de problemen vanzelf zouden verdwijnen. Daarom heb ik CEO [naam] in mijn brieven ook verzocht het daarheen te willen leiden dat de aandelen Max (…) Automation alsnog zouden worden aangekocht. Waarom dit niet mogelijk zou zijn, is mij nooit duidelijk gemaakt. Meer dan een "past niet in ons beleid" heb ik niet te horen gekregen.
Inmiddels heb ik van morgen, zoals door U gevraagd 1.386 aandelen R.D.S. teruggekocht, en wel tegen een koers van € 28,985 voor een totaal van € 40.173 (…). Gezien de stijging van het aandeel sinds mijn verkoop op 15 december van 1470 stuks voor € 40.269 beschikte ik heden (…) niet over de nodige middelen om alle 1470 verkochte RDS terug te kopen. Het (…) verlies op basis van de koers van vandaag van RDS laat zich becijferen op
€ 2.434. (€ 42.607 min € 40.173 = € 2.434.)
(…) ik [heb] door het uitblijven van enige reactie op mijn brieven deze terugkoop niet eerder heb kunnen doen dan vandaag. (…)
Dat ik heden, op uw verzoek, (1.386) aandelen RDS heb teruggekocht laat uiteraard onverlet mijn (…) standpunt dat de bank alsnog voor mij Max Automation zou moeten aanschaffen, en dat, mocht zij dit onverhoopt weer blokkeren: 1) zij mij schadeloos stelt voor het verlies bij de terugkoop van de 1470 aandelen RDS, en 2) mij de gemiste stijging van het aandeel Max Automation vergoedt. (…)"

2.7 Bij e-mail van 31 januari 2018 heeft de afdeling klachtenmanagement van de bank op de klacht gereageerd:

"(…) U stelt dat de medewerkers die u (…) heeft gesproken u tegenstrijdig hebben geïnformeerd.

Zo zou op 15 december (…) zijn aangegeven dat het geen probleem zou zijn om de aankoop van aandelen Max Automation mogelijk te maken en op 19 december is u meegedeeld dat het beleid van de bank dit niet mogelijk maakt. (…)
Wij hebben vastgesteld dat u op 15 december 2017 de Beleggingslijn heeft gebeld en direct de verkooporder Shell heeft opgegeven. Eerst daarna heeft u aangegeven dat u een kooporder Max Automation wilde inleggen. U heeft (…) – anders dan u (…) lijkt te suggereren – niet eerst meegedeeld dat u de aandelen Shell ging verkopen met het voornemen om met de opbrengst te beleggen in Max Automation. (…)
Verder (…) heeft de medewerker op 15 december u niet toegezegd dat het mogelijk was om orders Max Automation op te geven. Integendeel, zij heeft u een aantal malen gezegd dat dat niet kon. Zij heeft u wel gezegd dat het mogelijk was om een aanvraag in te dienen met het verzoek om het fonds open te zetten. Daarbij heeft zij u meegedeeld dat een andere afdeling wel eerst zou onderzoeken of dit fonds in het beleggingsbeleid van de bank past. Met haar heeft u vervolgens afgesproken dat u een paar dagen later met de bank zou bellen om te informeren of de bank orders in Max Automation zou willen aannemen. Op 19 december heeft u van een andere medewerker vervolgens vernomen dat dat niet het geval was.
Omdat het op 15 december voor u al duidelijk was dat een kooporder voor Max Automation niet (direct) mogelijk was, had u (…) in dat zelfde telefoongesprek over kunnen gaan tot het terugkopen van de aandelen Shell. Ook op 19 december had u de stukken kunnen terugkopen (…). Dit heeft u echter niet gedaan. (…)
Wij zijn (…) van mening dat de bank geen verwijt kan worden gemaakt. (…)"

2.8 Bij brief van 3 februari 2018 heeft Consument zijn klacht aan Kifid voorgelegd.

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de schade die hij lijdt doordat zijn opdracht tot aankoop van aandelen Max Automation niet is uitgevoerd, waaronder misgelopen koerswinst en dividend en het verlies dat is ontstaan doordat hij de aandelen Shell voor een hogere koers heeft moeten terugkopen. Verder vordert hij dat de Commissie vaststelt dat de bank in haar reactie op de klacht bewust onjuistheden heeft vermeld en dat de Commissie op die grond aan de bank een sanctie oplegt.

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

4. Beoordeling

Aankooporder?

4.1 Kern van de klacht is de stelling dat de bank heeft nagelaten de op 15 december 2017 gegeven opdracht tot aankoop van aandelen Max Automation uit te voeren en op die grond schade moet vergoeden. Hierbij is van belang dat het aandeel Max Automation op die dag niet tot het assortiment van de bank behoorde en dat de bank daarom niet over de fondscode beschikte. Uit de stukken blijkt dat de bank een beleggingsproduct aan het assortiment kan toevoegen als dit product naar haar oordeel in het beleid past.

4.2 Voor zover de klacht berust op de veronderstelling dat de bank gehouden was een transactie in een bij de bank (nog) niet bekend aandeel uit te voeren, berust zij op een misvatting. Het staat een bank vrij haar dienstverlening te beperken tot de effecten die zij tot haar assortiment rekent.

4.3 Van het telefoongesprek met de orderlijn van 15 december 2017 is een opname gemaakt die tijdens de hoorzitting is beluisterd. Uit deze opname blijkt dat tijdens dit telefoongesprek eerst een order tot verkoop van aandelen Shell is gegeven en dat pas nadat die order was bevestigd ter sprake kwam dat Consument aandelen Max Automation wilde kopen. Uit de opname blijkt ook dat de medewerker van de orderlijn constateerde dat, bij gebrek aan een fondscode, het op dat moment niet mogelijk was een order tot aankoop van aandelen Max Automation in te leggen. Gelet daarop is niet gebleken dat Consument op 15 december 2017 een opdracht tot aankoop van aandelen Max Automation heeft gegeven.
Daardoor is voor de bank geen verplichting tot aankoop van die aandelen ontstaan en ontbreekt het ook aan een grond voor schadevergoeding.

4.4 Ten overvloede merkt de Commissie op dat het gestelde verlies in verband met het terugkopen van aandelen Shell hoe dan ook voor rekening van Consument zou moeten blijven. Vast staat dat Consument op 19 december 2017 te horen kreeg dat de bank geen orders tot aankoop van de aandelen Max Automation zou uitvoeren. Op dat moment had Consument kunnen besluiten de aandelen Shell terug te kopen. Door geruime tijd met dat terugkopen te wachten heeft Consument verzuimd de gestelde schade zelf te voorkomen of te beperken. Ook om die reden zou zijn vordering niet kunnen worden toegewezen.

Bewuste onjuistheden?

4.5 Consument stelt dat de bank bewust onjuistheden heeft vermeld in haar reactie op de klacht.

Afgaande op de stukken doelt Consument daarmee op de stellingen van de bank in haar e-mail van 31 januari 2018 over de mededelingen van de medewerker van de orderlijn op 15 december 2017.

4.6 Ook dit onderdeel van de klacht slaagt niet. Afgaande op de ingediende stukken en de ter zitting beluisterde opname constateert de Commissie dat niet is gebleken dat de bank in haar reactie op de klacht de feiten onjuist heeft weergegeven.

Slotsom

4.7 Gezien het voorgaande zullen de vorderingen van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen van Consument af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt binnen twee weken na verzending 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 daarvoor geldende termijnen staat beschreven in artikel 40 van het reglement.