Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0951

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	14 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	BinckBank N.V. handelend onder de naam Saxo Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Saxo Bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Vermogensbeheer. De consument stelt dat hij na de overname door Saxo Bank onevenredig grote verliezen heeft geleden en vordert vergoeding van zijn schade. De commissie oordeelt dat het niet is gebleken dat Saxo Bank is tekortgeschoten in de naleving van haar verplichtingen. De vordering wordt afgewezen.

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 Saxo Bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Saxo 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 Saxo 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 op 8 februari 2020 een vermogensbeheerrekening geopend bij BinckBank N.V. en in dat kader een vermogensbeheerovereenkomst afgesloten.

2.2 In 2019 is BinckBank N.V. overgenomen door Saxo Bank. In de loop van 2021 is de dienstverlening aan de consument overgezet naar het handelsplatform van Saxo Bank en is hij geïnformeerd over de wijzigingen in de voorwaarden die dat met zich meebracht. In november 2021 is de dienstverlening aan de consument voortgezet onder de naam ‘SaxoWealthCare’.

2.3 Op de dienstverlening zijn sindsdien de Voorwaarden SaxoWealthCare, de Leeswijzer bij die voorwaarden en de Belangrijke Informatie SaxoWealthCare van toepassing.

2.4 Bij de aanvang van het vermogensbeheer heeft de consument een vragenlijst ingevuld om zijn persoonlijke voorkeuren vast te stellen. Aan de hand van deze persoonlijke voorkeuren is een beleggingsplan voor de consument opgesteld, op basis waarvan zijn vermogen wordt beheerd. Het beleggingsplan van de consument bepaalt onder meer dat vermogens-bewaking wordt toegepast om verliezen onder een bepaalde grens te beperken, het zogenoemde CPPI (Constant Proportion Portfolio Insurance) beleggingsplan. In het beleggingsplan was in 2021 de ondergrens ingesteld op € 27.024,94. In 2022 is een nieuwe ondergrens vastgesteld op € 25.059,54.

2.5 De consument heeft op 8 december 2022 een nieuw beleggingsplan goedgekeurd, nadat hij opnieuw zijn persoonlijke voorkeuren had doorgegeven door het invullen van de vragenlijst. Daarbij is het CPPI-model losgelaten en is overgestapt naar een vaste mix van aandelen- en obligatie-ETF's met een zeer defensief profiel.

2.6 De consument heeft daarna nog drie keer zijn beleggingsplan gewijzigd door de vragenlijst opnieuw in te vullen, te weten op 8 maart 2023, 28 april 2023 en 17 mei 2023. Daarbij is telkens gekozen voor een vaste mix van aandelen- en obligatie-ETF's met zeer defensief profiel.

2.7 Op 23 december 2022 heeft de consument deelgenomen aan een klanttevredenheids-onderzoek via de website van Saxo Bank. Daarin heeft hij onder meer toegelicht dat zijn beleggingsportefeuille € 6.000,- in waarde is gedaald in drie jaar tijd. De consument heeft een compensatie van € 28.000,- geëist.

2.8 De consument heeft vervolgens op 7 maart 2023 een klacht ingediend bij Kifid. Omdat de interne klachtprocedure bij Saxo Bank nog niet was doorlopen, heeft Kifid Saxo Bank alsnog in de gelegenheid gesteld haar standpunt over de klacht naar voren te brengen. Saxo Bank heeft daar niet tijdig op gereageerd, waarna de klacht door Kifid (voorlopig) in behandeling is genomen.

2.9 Op 21 mei 2023 heeft de consument Saxo Bank opdracht gegeven het beleggingsplan stop te zetten en op 1 juni 2023 heeft hij Saxo Bank verzocht het beschikbare saldo over te boeken naar zijn tegenrekening. Sindsdien resteert nog een bedrag van € 23,08 op zijn rekening.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert een schadevergoeding van € 3.000,-. Ter onderbouwing van zijn vordering voert hij het volgende aan.

2.11 Ten tijde van de overdracht van BinckBank N.V. naar Saxo Bank was de waarde van zijn beleggingsportefeuille ongeveer € 31.000,-.

Na de overdracht is de waarde in korte tijd fors gedaald. Eerst naar ongeveer € 28.000,- en daarna verder naar € 25.500,-. Deze waardedaling is onevenredig hoog en niet acceptabel. De werkwijze van Saxo Bank is erg passief. Het was ook niet goed meer mogelijk om in korte tijd op individueel niveau en naar eigen inzicht aanpassingen te laten doen. De consument moest dan telkens vragenlijsten beantwoorden. Bij BinckBank N.V. werd hij fatsoenlijk verzorgd en werden negatieve koersen omgezet in positieve koersen. De consument heeft regelmatig telefonisch contact gezocht met Saxo Bank, maar de gesprekken verliepen telkens erg moeizaam. De overdracht naar Saxo Bank had nooit plaats mogen vinden door de slechte manier van communiceren en een website die niet gebruiksvriendelijk is. Saxo Bank moet wegens haar tekortschieten op zijn minst de helft van de schade vergoeden, door de consument begroot op € 3.000,-.

Het verweer

2.12 Saxo Bank verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar draait deze zaak om?

3.1 Deze zaak draait in de kern om de vraag of Saxo Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening aan de consument en of zij daarom een bedrag van € 3.000,- aan de consument moet vergoeden. De commissie komt tot de conclusie dat Saxo Bank niet is tekortgeschoten en licht dat hieronder toe.

3.2 Bij het beantwoorden van de vraag of Saxo Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening aan de consument, gelden de afspraken die partijen over het vermogensbeheer hebben gemaakt als uitgangspunt. Saxo Bank heeft in haar verweer uitvoerig toegelicht hoe het vermogen van de consument wordt beheerd en wat hierover tussen partijen is afgesproken (zie overweging 2.4 tot en met 2.6). Het is de commissie op basis van het dossier niet gebleken dat Saxo Bank de afspraken met de consument over het vermogensbeheer niet is nagekomen. De enkele stelling dat hij koersverlies heeft geleden sinds de overgang naar Saxo Bank is op zichzelf onvoldoende om te kunnen spreken van een tekortkoming. Er was weliswaar een ondergrens ingesteld om verliezen onder een bepaalde grens te beperken, maar die ondergrens van € 27.024,94 in 2021 en € 25.059,54 in 2022 is nooit overschreden.

3.3 Saxo Bank heeft aangevoerd dat het koersverlies te verklaren is door de negatieve markt-omstandigheden in het jaar 2022. Wereldwijd was sprake van negatieve rendementen. In december 2022 heeft de consument zijn beleggingsprofiel gewijzigd naar zeer defensief. Hij heeft daardoor beperkt kunnen profiteren van het herstel van de beurs dat eind 2022, begin 2023 plaatsvond. Saxo Bank heeft de consument gewaarschuwd voor de risico's van beleggen.

3.4 Ten aanzien van de stelling dat de consument telkens vragenlijsten moest invullen voordat hij individuele aanpassingen in zijn beleggingsplan kon aanbrengen, overweegt de commissie het volgende. Saxo Bank is op grond van artikel 4:23 Wet op het financieel toezicht verplicht een beleggingsprofiel van de consument op te stellen. Dat Saxo Bank de consument niet zomaar zijn beleggingsplan laat wijzigen zonder daarvoor een vragenlijst in te vullen, is daarom in overeenstemming met deze wettelijke verplichting. Ook de overige argumenten die de consument aanvoert leiden niet tot een ander oordeel, omdat het verband met het koersverlies ontbreekt.

3.5 Gelet op de voorgaande overwegingen is de klacht van de consument ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:23

1 Indien een financiële onderneming een consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, cliënt adviseert of een individueel vermogen beheert:

a. wint zij in het belang van de consument onderscheidenlijk de cliënt informatie in over diens financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid, voorzover dit redelijkerwijs relevant is voor haar advies of het beheren van het individuele vermogen;

b. draagt zij er zorg voor dat haar advies of de wijze van het beheer van het individueel vermogen, voorzover redelijkerwijs mogelijk, mede is gebaseerd op de in onderdeel a bedoelde informatie; en

c. licht zij, indien het advisering betreft met betrekking tot financiële producten die geen financiële instrumenten zijn, de overwegingen toe die ten grondslag liggen aan haar advies voorzover dit nodig is voor een goed begrip van haar advies.

2 Indien een financiële onderneming bij het verlenen van een financiële dienst die geen beleggingsdienst is, een consument of, indien het een verzekering betreft, cliënt niet adviseert, maakt zij dat bij aanvang van haar werkzaamheden ten behoeve van de consument onderscheidenlijk de cliënt aan deze kenbaar.

3 Indien een beleggingsonderneming een niet-professionele belegger adviseert, verstrekt zij de niet-professionele belegger gelijktijdig met het advies of in ieder geval voordat een transactie wordt verricht een geschiktheidsverklaring op een duurzame drager waarin het advies wordt gespecificeerd en waarin is opgenomen hoe het advies aan de voorkeuren, beleggingsdoelstellingen en andere kenmerken van de niet-professionele belegger beantwoordt.

4 Indien sprake is van het beheren van een individueel vermogen verstrekt de beleggingsonderneming aan de niet-professionele belegger een periodieke geschiktheidsverklaring waarin wordt ingegaan op de manier waarop de belegging nog beantwoordt aan de voorkeuren, doelstellingen en andere kenmerken van de niet-professionele belegger.

(...)