Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-892
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 4 november 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Execution Only. Consument stelt dat de Bank hem telefonisch verkeerd heeft geadviseerd over de uiterste datum waarop hij aandelen kon kopen om te kunnen profiteren van de ophanden zijnde dividenduitkering. Nu de aandelen een dag te laat zijn aangekocht heeft Consument geen dividend ontvangen. De Commissie oordeelt dat het er in dit specifieke geval niet toe doet of de Bank wel of niet verkeerd heeft geadviseerd, omdat er geen sprake is van schade. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank; 4) de repliek van 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 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Voordat de Commissie overgaat tot zijn beoordeling, schetst de Commissie onder het kopje ‘wat is er gebeurd’ de feiten. Daarna worden bij ‘de klacht en vordering’ van Consument en ‘het verweer’ van Verzekeraar de standpunten van partijen weergegeven.

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft op 1 mei 2017 een beleggingsrekening bij de Bank geopend op basis van execution only.

2.2 Op 9 mei 2017 en 10 mei 2017 heeft Consument telefonisch contact gehad met de callcenter van de Bank, waarvan de opnames zijn overgelegd in de procedure. In de gesprekken is gesproken over hoe Consument het systeem moest gebruiken voor het aankopen van aandelen. Op 10 mei 2017 heeft Consument 9.650 aandelen ING Groep N.V. aangekocht.

2.3 Op 19 mei 2017 heeft Consument bij de Bank gemeld dat hij geen dividend heeft ontvangen op de aandelen ING.

De klacht en vordering

2.4 Consument vordert van de Bank het misgelopen dividend van ongeveer € 4.000,00 á € 5.000,00, vermeerderd met wettelijke rente over € 900,00 vanaf 8 mei 2017.

2.5 Consument stelt dat de Bank hem telefonisch verkeerd heeft geïnformeerd over de uiterste datum waarop hij aandelen kon kopen om te kunnen profiteren van de ophanden zijnde dividenduitkering. Nu de aandelen een dag te laat zijn aangekocht heeft Consument geen dividend ontvangen.

2.6 Daarnaast vindt Consument dat de Bank niet adequaat reageert op de klachten van Consument. Zo geeft de Bank geen antwoord op de inhoud van de klacht of reageert de Bank in geheel niet op brieven van Consument. Ook heeft de Bank het betreffende telefoongesprek niet overhandigd waaruit blijkt dat Consument is medegedeeld tot welke uiterste datum hij de aandelen kon kopen om te kunnen profiteren van de ophanden zijnde dividenduitkering.
Consument verzoekt de Commissie te oordelen of hier sprake kan zijn van strafvervolging van de Bank en mogelijk sprake is van een aanvullende uitkering van schade die door het achterhouden van informatie veroorzaakt wordt.

Het verweer

2.7 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waarover moet de Commissie een beslissing nemen?

3.1 Aan de orde is of Consument schade heeft geleden als gevolg van onjuiste informatie verstrekt door de Bank.

3.2 Consument stelt in dit kader dat de Bank hem telefonisch onjuist heeft geïnformeerd over de dag waarop de aandelen uiterlijk moesten zijn aangekocht om in aanmerking te komen voor de dividenduitkering. Hoewel niet duidelijk is geworden op welke dag dit gesprek precies heeft plaatsgevonden, is wel duidelijk dat Consument vanaf 1 juni 2017 meermaals om de opname van dit gesprek heeft verzocht. De Bank heeft pas bij dupliek op 24 juli 2020 twee telefoongesprekken tussen Consument en de Bank van 9 en 10 mei 2017 verstrekt. Uit deze gesprekken blijkt niet dat er is gesproken over het moment dat Consument de aandelen moet kopen om in aanmerking te komen voor de dividenduitkering. Daarom is de stelling van Consument dat hij onjuist is geïnformeerd over de uiterste aankoopdatum niet aangetoond.

3.3 Hoewel de Commissie het ongenoegen van Consument over de termijn van overleggen van de opnamen kan begrijpen, is het onvoldoende om in juridische zin te spreken van een tekortkoming dat zou leiden tot een schadevergoedingsplicht. De Bank heeft bij het beantwoorden van de klacht zich steeds beroepen op het feit dat het er niet toe doet of Consument onjuist is geïnformeerd door de Bank, omdat Consument geen schade heeft geleden. De Bank heeft daarbij onderbouwd uitgelegd dat Consument bij de aankoop van de aandelen al zelf heeft betaald voor de dividenduitkering. Het bedrag aan uit te keren dividend is al in de aankoopprijs verwerkt. De Commissie vindt deze uitleg aannemelijk, zodat onvoldoende vast is komen te staan dat sprake is van schade aan het vermogen van Consument.

3.4 De Commissie oordeelt daarom dat in deze zaak dat niet gebleken is dat Consument door de Bank onjuist is geïnformeerd en dat er geen sprake is van schade bij Consument.

3.5 De vraag of er mogelijk sprake is van een strafbaar feit, kan de Commissie niet beantwoorden, gezien deze vraag niet in de beslissingsbevoegdheid van de Commissie ligt.

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 wanneer 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 kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.