Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0671

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, N.W. Over de Vest,
mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	2 november 2021
Ingediend door	consument I en consument II, samen de consumenten
Tegen	InsingerGilissen, bijkantoor van Quintet Private Bank (Europe) S.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	8 augustus 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Vermogensbeheer. Klacht over de kwaliteit van de door de bank geleverde dienstverlening in de periode dat een deel van het vermogen van de consumenten bij de bank belegd is geweest. Dat sprake is geweest van ondeugdelijk beleggingsadvies of vermogensbeheer door de bank heeft de commissie niet kunnen vaststellen. De portefeuille van de consumenten is met name in de eerste jaren aanzienlijk in waarde gedaald wegens marktontwikkelingen in die periode. Vanaf 2010 is belegd conform het voor de consumenten vastgestelde risicoprofiel met bijbehorende bandbreedtes. Daar komt bij dat de (eventuele) vordering tot schadevergoeding is verjaard voor zover het gebeurtenissen betreffen van vóór 18 augustus 2016. Niet gebleken is dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in een op haar rustende verplichting jegens de consumenten. De bank mocht de overeenkomst opzeggen. De commissie wijst de vordering af.

1. 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 om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 mei 2022. Op de hoorzitting was de consument I aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: [naam 1] en [naam 2].

1.3 De consumenten hebben 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 consumenten hebben meer dan 20 jaar geleden bij de bank een beleggingsrekening geopend om voor een bedrag van fl. 250.000,- (circa € 113.445,-) te gaan beleggen.

2.2 Tot 1 april 2017 hebben de consumenten gebruik gemaakt van de adviesdienstverlening van de bank. In dat kader kregen de consumenten advies over de samenstelling van hun (belegde) vermogen, maar bleven zelf verantwoordelijk voor de beleggingsbeslissingen.

2.3 Vanaf 1 april 2017 hebben de consumenten gebruik gemaakt van de vermogensbeheer dienstverlening van de bank en hebben daartoe de '*Beheerovereenkomst all-in*' van de bank ondertekend. Op de overeenkomst waren de *'Voorwaarden Beleggingsdienstverlening'* van toepassing.

2.4 In deze beheerovereenkomst is onder andere het volgende opgenomen:

"1.2 Onder beheer wordt in het kader van deze overeenkomst verstaan: het verrichten van alle beheer- en beschikkingsdaden, waaronder (…), alles indien en voorzover deze handelingen van Beheerder gebaseerd zijn op afspraken gemaakt in deze overeenkomst.
(…)
2.1 Beheerder zal bij het uitoefenen van het beheer steeds de vereiste zorgvuldigheid in acht nemen en daarbij de belangen van Cliënt naar beste vermogen behartigen.
2.2 Het cliëntenprofiel, zoals beschreven in artikel 4 van deze overeenkomst. vormt de basis voor het door Beheerder in opdracht van Client uit te voeren beleggingsbeleid. Het profiel is opgenomen in het Klantbeeld formulier.
(…)
7.1 Deze overeenkomst treedt in werking met ingang van de datum van ondertekening door beide partijen en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. Ieder van de partijen is te allen tijde bevoegd de overeenkomst op te zeggen door middel van een brief gericht aan de andere partij De opzegging wordt niet eerder van kracht dan na ontvangst van de opzeggingsbrief door de andere partij.
7.2 Deze overeenkomst eindigt per het einde van de kalendermaand waarin de opzegging heeft plaatsgevonden, mits de opzegging de Beheerder minimaal zeven werkdagen voor het einde van de betreffende kalendermaand heeft bereikt.
(…)"

2.5 Op 9 augustus 2021 heeft de bank de overeenkomst met de consumenten per 4 oktober 2021 opgezegd.

2.6 De consumenten hebben bij brief van 18 augustus 2021 over de (voorgenomen) beëindiging van de overeenkomst bij de bank geklaagd. Bij brief van 11 oktober 2021 heeft de bank daarop gereageerd. Daarna hebben de consumenten hun klacht bij Kifid ingediend.

2.7 Voor zover de consumenten hebben geklaagd over onjuiste facturen, is dat door de bank hersteld.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten klagen over de rol van de bank in de periode dat (een deel van) hun vermogen via de bank belegd is geweest. De waardedaling van dit vermogen is weliswaar deels te verklaren door de (negatieve) ontwikkelingen in de markt, maar volgens de consumenten ook grotendeels te wijten aan de slechte keuzes of adviezen van de bank met een mogelijk te beperkte spreiding van de risico's. Na ruim 20 jaar beleggen is de waarde van het vermogen nog niet eens terug op het bedrag van de oorspronkelijke inleg, ondanks de overall jaarlijkse positieve rendementscijfers die de markt laat zien. De bank heeft nooit verantwoordelijkheid getoond voor haar falend beleggingsbeleid of -advies. Door het opzeggen van de overeenkomst ontzegt de bank de consumenten nu de mogelijkheid om alsnog via beleggen bij de bank weer terug te komen op het niveau van de oorspronkelijke inleg met eventueel een bescheiden rendement, zeker omdat door een aanpassing van het risico(profiel) de consumenten eindelijk wat rendement begonnen te maken. Door de opzegging is het voor de consumenten ook niet meer mogelijk om samen te beleggen, omdat de consument II naast volledige Nederlands staatsburger ook nog als US Person gekenmerkt is, waardoor andere Nederlandse financiële instellingen haar als klant zullen weigeren. De consumenten accepteren de opzegging omdat deze mogelijkheid vast in de voorwaarden is opgenomen, maar verwachten van bank wel een compensatie voor deels het gevoerde wanbeleid en daarnaast vanwege het onthouden van de mogelijkheid om het vermogen of het rendement nog te kunnen herstellen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De klacht van de consumenten gaat met name over de kwaliteit van de door de bank geleverde dienstverlening in de periode dat hun vermogen bij de bank belegd was. Daarnaast klagen de consumenten over de opzegging door de bank.

3.2 De commissie zal eerst ingaan op de opzegging door de bank. Daarna gaat de commissie, vanaf overweging 3.7, in op de aan de consumenten door de bank geleverde dienstverlening.

De opzegging van de overeenkomst

3.3 De consumenten hebben weliswaar aangegeven de opzegging van de overeenkomst te accepteren omdat het waarschijnlijk toch wel is toegestaan, maar hebben daarover wel enkele klachten geuit.

3.4 De commissie bevestigt dat een duurovereenkomst zoals de vermogensbeheer-overeenkomst genoemd in 2.3, afgesloten voor onbepaalde tijd in beginsel door beide partijen opzegbaar is. De bank heeft hierbij verwezen naar artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden.[1] Dat beide partijen de vermogensbeheerovereenkomst kunnen opzeggen is echter ook opgenomen in punt 7.1 van de overeenkomst (zie 2.4). Er is in dit geval dus sprake van een contractueel overeengekomen opzegbevoegdheid. Het gebruik maken van de opzegbevoegdheid kan op grond van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk wetboek (BW) onder bepaalde gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Bij de beoordeling hiervan dient de commissie echter, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid te betrachten.[2]

3.5 De bank heeft toegelicht dat de reden voor haar beslissing om de overeenkomst met de consumenten te beëindigen, te maken heeft met toenemende regeldruk vanuit toezichthouders, de daarmee gepaard gaande kostenverhogingen en haar besluit na een strategische heroriëntatie om haar dienstverlening van vermogensbeheer uitsluitend nog aan te bieden aan cliënten met een minimaal belegd vermogen van € 500.000,-. Hoewel de consumenten twijfels hebben geuit bij de door de bank aangevoerde redenen, zijn deze argumenten niet onaanvaardbaar. Allereerst heeft de bank als contractspartij een bepaalde mate van (beleids-)vrijheid om na een strategische heroriëntatie te bepalen aan welke doelgroepen zij haar diensten wil verlenen en om deze beslissing binnen haar onderneming door te voeren. Dat de bank met de opzegging de consumenten de mogelijkheid heeft onthouden om klant te blijven tegen een hogere kostenvergoeding, betekent niet dat de bank onvoldoende rekening heeft gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. Daarvoor heeft de bank bij de opzegging een termijn van bijna twee maanden gehanteerd.

3.6 Ook de stelling van de consumenten dat zij niet, althans in ieder geval niet samen, elders kunnen beleggen omdat consument II naast volledige Nederlands staatsburger ook als US-person is gekenmerkt, maakt niet dat de opzegging door de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht.

---

[1] De Algemene Bankvoorwaarden (ABV) zijn in overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond opgesteld. Artikel 35 ABV is als bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

[2] Zie eerdere uitspraken van GC Kifid nummers 2021-0628, 2018-400 en 2019- 561 en van de Commissie van Beroep van Kifid, nummers 2014-005 en 2014-007; te vinden via www.kifid.nl.

Het gaat hier om een beleggingsrekening en niet om bijvoorbeeld een betaalrekening die voor een rekeninghouder onmisbaar is om deel te nemen aan het betalingsverkeer.[3] De conclusie is dan ook dat de bank de overeenkomst heeft mogen opzeggen.

Heeft de bank gebrekkige dienstverlening geleverd?

3.7 De consumenten hebben onder andere gesteld dat de bank slechte keuzes heeft gemaakt en/of slechte adviezen heeft gegeven met betrekking tot de gekozen of aanbevolen beleggingen in effecten. Zij hebben daartoe gesteld dat mogelijk sprake is geweest van een te beperkte spreiding gedurende de gehele looptijd. De bank heeft dit betwist en gesteld dat, voor zover zij dat nog heeft kunnen achterhalen, de consumenten in ieder geval vanaf 2010 hebben belegd conform het voor hen vastgestelde risicoprofiel met bijbehorende bandbreedtes. Volgens de bank is de portefeuille van de consumenten met name in de eerste jaren aanzienlijk in waarde gedaald wegens marktontwikkelingen in die periode. De consumenten bestrijden niet dat er in deze beginjaren sprake is geweest van (zeer) tegenvallende marktontwikkelingen, maar zijn kort gezegd van mening dat de bank daarbij wanbeleid heeft gevoerd en vervolgens nooit enige verantwoordelijkheid heeft getoond voor haar falende beleggingsbeleid of -advies. Volgens de bank hebben de consumenten dat niet onderbouwd en zijn er geen redenen om aan te nemen dat zij in haar beleggingsadviesrelatie niet heeft gehandeld zoals dat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam beleggingsadviseur verwacht mag worden. Voor zover er al schade zou zijn ontstaan, bestaande uit waardedalingen van de portefeuille als gevolg van eventuele ondeugdelijke advisering door de bank van vóór november 2016, doet de bank een beroep op de wettelijke verjaringstermijn.[4]

3.8 De commissie is van oordeel dat de consumenten niet, althans onvoldoende hebben onderbouwd of aannemelijk hebben gemaakt dat sprake is geweest van ondeugdelijk beleggingsadvies of vermogensbeheer door de bank in de beleggingsadviesrelatie (tot 1 april 2017) of in haar rol als vermogensbeheerder (vanaf 1 april 2017). Daardoor is niet vast komen te staan dat de bank jegens de consumenten (toerekenbaar) is tekort geschoten. Daar komt bij dat het beroep van de bank op verjaring van een (eventuele) vordering tot schadevergoeding slaagt voor zover het gebeurtenissen betreffen van vóór 18 augustus 2016.[5] De consumenten hebben immers pas bij brief van 18 augustus 2021 bij de bank geklaagd en haar aansprakelijk gesteld voor het in hun ogen door de bank gevoerde wanbeleid en het negatieve rendement van hun beleggingen over een periode van 23 jaar. De consument waren al die tijd op de hoogte – en tot 1 april 2017 bovendien ook zelf verantwoordelijk – voor alle genomen beleggingsbeslissingen en van de resultaten in het beheer van hun vermogen.

[3] Vergelijk GC 2022-0387.
[4] Op grond van artikel 3:310 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW), opgenomen in de bijlage.
[5] Zie artikel 3:310 lid 1 BW.

Welke adviezen zijn gegeven, laat staan of deze in het licht van de toen geldende omstandigheden wel of niet redelijk zou zijn geweest, kan bovendien bij gebrek aan stukken daarover, ook niet meer worden beoordeeld. De commissie komt daardoor niet toe aan de vraag of de bank vóór 18 augustus 2016 onzorgvuldig heeft gehandeld, omdat de (eventuele) rechtsvordering tot schadevergoeding is verjaard.

3.9 Voor zover de klacht ook ziet op het handelen van de bank in de periode na 18 augustus 2016, stelt de commissie vast dat de bank onbetwist heeft gesteld dat de consumenten in ieder geval vanaf 2010 hebben belegd conform het voor hen vastgestelde risicoprofiel met bijbehorende bandbreedtes. Verder is niet gesteld althans niet onderbouwd dat de bank (ook) in de vermogensbeheer relatie (vanaf 1 april 2017) is tekort geschoten. Bij gebrek aan verdere onderbouwing en onbekendheid met de daarvoor relevante feiten en omstandigheden, kan de commissie dat niet beoordelen. De stellingen van de consumenten zien ook vooral op de gebeurtenissen in de (begin)jaren waarbij sprake was van sterke waardedalingen. Voor zover de consumenten hebben gesteld dat de bank 'overall' slechter heeft gepresteerd dan de markt, kan dat – nog los van de vraag of dat juist is – niet zonder meer tot de conclusie leiden dat de bank niet als een redelijk handelend en redelijk bekwaam vermogensbeheerder heeft gehandeld.

3.10 Hoewel begrijpelijk is dat de consumenten teleurgesteld zijn over het feit dat hun beleggingen in de afgelopen 23 jaar slecht hebben gerendeerd, waarbij een deel van hun initiële inleg verloren is gegaan, heeft de commissie niet kunnen vaststellen dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in een op haar rustende verplichting jegens de consumenten. De bank mocht de overeenkomst opzeggen. De conclusie is dan ook dat de vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, 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

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 35 – Opzegging van de relatie

U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.

2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.

3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 310

1. Een rechtsvordering tot vergoeding van schade of tot betaling van een bedongen boete verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade of de opeisbaarheid van de boete als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden, en in ieder geval door verloop van twintig jaren na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt of de boete opeisbaar is geworden.