Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0174

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. dr. H.O. Kerkmeester,
drs. S. Windt RBA, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	28 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Beleggersrekening. De consument heeft klachten ingediend die betrekking hebben op zijn zakelijke en zijn privé beleggersrekening. De klachten over de zakelijke rekening zijn niet behandelbaar. De klachten over de rekening in privé zijn onvoldoende onderbouwd. 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 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 heeft 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 consument heeft een beleggersrekening bij de bank, waarop hij op basis van execution only dienstverlening belegde. Begin juni 2022 heeft hij contact opgenomen met de bank omdat hij een deel van zijn portefeuille wilde overboeken naar zijn vennootschap [naam holding] (hierna: de holding).

2.2 Op 5 en 15 juni 2022 heeft de consument een aantal klachten ingediend bij de directie van de bank. Bij brief van 27 juni 2022 heeft de bank op deze klachten gereageerd.

2.3 In juli 2022 is de zakelijke beleggersrekening geopend. De bank heeft de consument op donderdag 21 juli 2022 bericht dat zijn posities zijn overgeboekt. Bij e-mail van vrijdag 22 juli 2022 heeft de consument gemeld dat de dealingroom-omgeving voor de nieuwe beleggersrekening niet werkte. De bank heeft geantwoord dat voor toegang tot de zakelijke dealingroom-omgeving vereist is dat de bank de jaarcijfers of een openingsbalans van de holding heeft kunnen beoordelen en dat de consument als UBO moet zijn geregistreerd. De consument heeft tegen het einde van de middag weer contact opgenomen met de bank omdat de stop loss-functie in de zakelijke omgeving niet werkte. De bank heeft hem bij e-mail van 24 juli 2022 verwezen naar de telefonische helpdesk om zo de orders te kunnen inleggen. De consument heeft op dinsdag 26 juli 2022 nog een aantal e-mails met de bank gewisseld omdat de dealingroom-omgeving en de stop loss-functie nog niet werkten. De bank heeft daarbij uitgelegd hoe de consument de zakelijke dealingroom zou kunnen benaderen en aangeboden op woensdag 27 juli 2022 samen telefonisch te kijken.

2.4 Bij e-mails van 27 en 28 juli 2022 heeft de consument de bank geïnformeerd dat hij zijn zakelijke portefeuille en zijn privéportefeuille had geliquideerd.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert € 250.000,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 september 2022. Ter onderbouwing van dit bedrag heeft hij een uitdraai van zijn portefeuille overgelegd. Op deze uitdraai staat een resultaat van € 247.418,-. Volgens de consument is dit resultaat niet op zijn beleggersrekening bijgeschreven.

2.6 De consument stelt dat sprake is van sabotage van zijn beleggingsrekening en van stop loss-posities. Ook zou de bank cliënten bij de beleggingsadministratie oplichten door in de beleggersapp en de online bankieren omgeving posities en resultaten onjuist weer te geven. Er is verder een timingsverschil van 15 minuten of meer tussen de beleggingsapp en de uitvoering van de transacties op de beurs.

2.7 Bankmedewerkers hebben toegang tot de portefeuille en posities van de consument en kunnen transacties in zijn portefeuille uitvoeren. Zij kunnen zelf beleggen zonder dat zij onder de insidersregeling van de bank vallen, terwijl ze toegang hebben tot de posities van cliënten en misbruik kunnen maken van deze informatie. De bank is de toezegging om de consument te informeren over dit compliance vraagstuk niet nagekomen.

2.8 De bank geeft onjuiste informatie over de zakelijke dealingroom app en heeft de consument niet geïnformeerd over de beschikbaarheid van de app in de zakelijke omgeving. Dit is misleidend en vormt sabotage van de portefeuille van de consument. De consument heeft geklaagd bij de directie van de bank. Daarna werd de service steeds slechter en uiteindelijk was sprake van sabotage en het bevriezen van de dealingroom. Klachten hierover heeft de bank niet adequaat opgepakt.

Het verweer

2.9 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

Beleggersrekening van de holding

3.1 Voor zover de klacht betrekking heeft op de beleggersrekening die de consument heeft geopend voor de holding kan de commissie de klacht niet behandelen. De commissie behandelt namelijk alleen klachten van consumenten.

3.2 In vraag 5.1 van het reglement staat wie als consument een klacht kan indienen. Dit is een natuurlijke persoon die niet handelt voor handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroeps-activiteiten. De holding is geen natuurlijke persoon, zodat zij niet aan het consumentbegrip voldoet. Een rechtspersoon kan op grond van vraag 5.3 van het reglement wel een klacht indienen als de doelstelling van deze rechtspersoon zodanig gericht is op het privébelang van een natuurlijke persoon dat deze als een verlengstuk van die natuurlijke persoon kan worden beschouwd. De holding voldoet niet aan dit vereiste . De klachten over de informatieverstrekking over en de sabotage van de beleggingsrekening van de holding (genoemd onder nummer 2.8 hierboven) en de klacht over de sabotage van de stop loss-posities zal de commissie daarom niet behandelen.

Privéportefeuille

3.3 De consument verwijt de bank dat zij zijn persoonlijke beleggingsrekening saboteert en klanten oplicht in het bijhouden van de beleggingsadministratie in combinatie met de beleggingsapp. De bank geeft in de beleggingsapp posities en resultaten onjuist weer. Verder zou sprake zijn van een timingsverschil van ten minste 15 minuten tussen de app en de uitvoering van transacties op de beurs. Ten slotte stelt de consument dat medewerkers van de bank toegang hebben tot zijn beleggingsportefeuille en zo misbruik kunnen maken van de informatie die zij daar aantreffen.

3.4 De bank heeft in haar verweer verwezen naar de correspondentie die zij met de consument over deze verwijten heeft gevoerd. Daarin heeft de bank een aantal keren om een onderbouwing met concrete feiten gevraagd om dit te kunnen onderzoeken. Deze onderbouwing heeft de bank niet ontvangen en zij betwist daarom dat sprake is van sabotage van de portefeuille van de consument. Wat betreft het verwijt van de consument dat sprake is van een vertraging van 15 minuten tussen de app en de uitvoering van de transacties op de beurs heeft de bank zelf onderzoek verricht bij gebrek aan voorbeelden van de consument. Uit dit onderzoek is volgens de bank niet gebleken dat er problemen waren. Wel had de consument melding gemaakt van een limietorder die niet was uitgevoerd. Dit was echter geen gevolg van vertraging in de app, maar van het feit dat de koers hoger was dan de opgegeven limiet.

3.5 De bank heeft verder uitgelegd dat het historische resultaat van € 247.418,- dat de consument aanhaalt ter onderbouwing van zijn vordering, niet de huidige waarde van zijn portefeuille is, maar het totaal van het tot dan toe behaalde rendement. Het historisch resultaat is al verwerkt in de opbrengst van de verkoop van de portefeuille in juli 2022, die is bijgeschreven op de beleggersspaarrekening van de consument.

3.6 De commissie constateert dat de consument tijdens de klachtprocedure ook geen stukken heeft overgelegd waaruit zou blijken dat sprake is van sabotage van zijn portefeuille of van de andere door hem aangevoerde verwijten. De commissie komt daarom tot het oordeel dat de consument zijn klachten en vordering onvoldoende heeft onderbouwd.

3.7 De conclusie is dat de klacht van de consument ongegrond is. De commissie zal zijn vordering afwijzen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht voor zover deze betrekking heeft op de portefeuille van de holding niet-behandelbaar en wijst de vordering voor het overige af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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