Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-229 d.d. 5 juni 2014
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, prof.drs. A.D. Bac RA en R.H.G. Mijné, leden en mr. M.J.M. Fennis, secretaris)

Samenvatting

Consument baseert zijn vordering in hoofdzaak op de stelling dat Aangeslotene haar zorgplicht jegens Consument heeft verzuimd door hem niet frequent genoeg telefonisch te adviseren. De overeenkomst waaruit de verplichting tot frequent adviseren uit zou moeten voortvloeien, is echter nimmer tot stand gekomen. Ook anderszins blijkt niet van het bestaan van de afspraak. De Commissie wijst de vordering af.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 28 juni 2013;
- het op 2 juli 2013 ontvangen en door Consument ondertekende vragenformulier en begeleidende brief;
- de brief van Consument van 22 juli 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
De Commissie stelt voorts vast dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie doet conform artikel 37.7 van haar reglement het geschil af op stukken.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1. Consument maakt gebruik van de diensten van de afdeling Trading van Aangeslotene.

2.2. Op 11 oktober 2011 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen een medewerker van de afdeling Trading van Aangeslotene en Consument. In het gesprek heeft Consument zijn ongenoegen geuit over de frequentie van telefonisch contact. Consument heeft zich beklaagd dat Aangeslotene niet vaak genoeg contact met hem opnam.

2.3. Naar aanleiding van het telefoongesprek heeft Aangeslotene Consument op 14 oktober 2011 een brief gezonden. In de brief geeft Aangeslotene aan de belofte van eens per drie weken telefonisch weer contact op te nemen gestand te willen doen op voorwaarde dat Consument de "verklaring Actief Beleggen" ondertekent en aan Aangeslotene retour zendt. Met de "verklaring Actief Beleggen" wordt in feite de "Deelovereenkomst Actief Beleggen ABN AMRO" bedoeld.

2.4. Consument heeft de verklaring niet ondertekend en niet aan Aangeslotene retour gezonden.

2.5. Medio juni 2013 heeft Aangeslotene de relatie van Consument met de afdeling Trading beëindigd.

3. De vordering en grondslagen

3.1. Kort en zakelijk weergegeven, vordert Consument vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van wanprestatie door Aangeslotene, welke schade Consument begroot op € 10.000,-.

3.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Tussen Consument en de afdeling Trading van Aangeslotene bestond een overeenkomst, op grond waarvan de afdeling Trading gehouden was eens per drie weken telefonisch contact op te nemen met Consument en hem te adviseren.
- De afdeling Trading heeft zich niet aan die verplichting gehouden. Dat is een toerekenbare tekortkoming waardoor Consument schade heeft geleden.
- Aangeslotene is gehouden die schade aan Consument te vergoeden.

Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

4.1. Naar de kern genomen gaat het in deze procedure om de vraag of een overeenkomst tot stand is gekomen op grond waarvan Aangeslotene gehouden was eens per drie weken telefonisch contact met Consument op te nemen.

4.2. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat een dergelijke overeenkomst tot stand is gekomen. Immers, in haar brief van 14 oktober 2011 heeft Aangeslotene aan Consument bericht dat zij bereid was eens per drie weken telefonisch contact op te nemen, mits Consument de "verklaring Actief Beleggen" zou ondertekenen en aan Aangeslotene retour zou zenden. Consument heeft de bedoelde verklaring echter niet aan Aangeslotene geretourneerd, terwijl ook overigens uit de overgelegde stukken niet blijkt dat partijen hebben afgesproken dat

Aangeslotene eens per drie weken Consument zou bellen. Van een toerekenbare tekortkoming door Aangeslotene is derhalve niet gebleken.

4.3. Consument heeft ter ondersteuning van zijn vordering nog een reeks van vragen en stellingen in zijn processtukken opgenomen. Deze behoeven geen behandeling nu de relevantie daarvan onvoldoende is aangetoond, dan wel deze onvoldoende zijn onderbouwd en voor het overige niet leiden tot een andere uitkomst of tot een ander oordeel van de Commissie.

5. Beslissing

De Commissie wijst bij bindend advies de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.