Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-837
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 juni 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 16 oktober 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De Bank is bevoegd met haar beleggingsdienstverlening te stoppen. De Bank heeft deze bevoegdheid overeenkomstig de voorwaarden uitgeoefend. De klacht is ongegrond en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- de door Consument ingediende klachtbrief;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daarom bindend.

De Commissie stelt voorts vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarop op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en zijn echtgenote zijn in 2009 een overeenkomst van Effectendienst-verlening met de Bank aangegaan; een zogenoemde execution only relatie.

2.2 Eind mei 2010 heeft Consument in goud belegd ter grootte van een bedrag van € 10.000,-.

2.3 Deze tot maart 2013 door Deutsche Bank aangehouden edelmetalen omvatte uitlevering van fysiek goud. Nadat de Deutsche Bank met deze dienstverlening is gestopt is de handel in edelmetaal bij UBS ondergebracht. Bij UBS werd niet rechtstreeks in edelmetaal belegd; dit gebeurde via de Stichting Beleggersgiro ABN AMRO.

2.4 In de toepasselijke voorwaarden is in artikel 12 lid 1 bepaald dat de Bank op elk moment per direct met het aanbieden van beleggingsdiensten kan stoppen. Verder is in lid 1 sub 2 van dit artikel bepaald dat de Bank de reden voor een dergelijk besluit niet hoeft uit te leggen. In sub 3 van lid 1 van dit artikel is bepaald:
"Stopt de bank met een bepaald beleggingsproduct op uw beleggingsrekening? En moet u dat beleggingsproduct verkopen of overboeken naar een andere bank? Dan krijgt u hierover een bericht van de bank. In dit bericht zal de bank een termijn geven om deze beleggingsproducten te verkopen of over te boeken naar een andere bank. Heeft u deze beleggingsproducten na die termijn nog op uw beleggingsrekening? Dan mag de bank deze beleggingsproducten voor u verkopen. De bank zal de opbrengst ervan na aftrek van kosten op uw betaalrekening bijschrijven".

2.5 De Bank heeft door middel van een brief gedateerd op 16 december 2019 Consument geïnformeerd over het stopzetten van het beleggen in edelmetalen per 1 april 2020. De reden hiervoor is dat de juridische structuur van die beleggingsproducten onvoldoende transparant is, aldus de Bank. In die brief is verder vermeld dat als Consument op 1 april 2020 nog een dergelijk beleggingsproduct bezit het daarna zo snel mogelijk wordt verkocht zonder daarvoor verkoopkosten in rekening te brengen. Consument kan, zo schrijft de Bank, zijn belegging tot en met 27 maart 2020 kosteloos verkopen. Vanaf de dagtekening van de hiervoor genoemde brief zijn geen aankoopopdrachten meer mogelijk. In geval van vragen kan contact worden opgenomen via de app en/of via een speciaal voor beleggingen gereserveerde telefoonlijn.

2.6 Consument heeft de ontvangst van deze brief aan de Bank bevestigd. Consument heeft de Bank verder laten weten zijn beleggingsproduct niet te willen verkopen althans de verkoop daarvan alsmede tegen welke limiet zelf te willen bepalen. Consument heeft hierover brieven geschreven en telefonisch contact met de Bank opgenomen. Zo heeft Consument op 26 maart 2020 de Bank daags voor de deadline telefonisch laten weten met de verkoop van het beleggingsproduct niet akkoord te gaan.

2.7 De Bank heeft na 1 april 2020 het beleggingsproduct van Consument verkocht en de verkoopopbrengst op zijn rekening bijgeschreven.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank hem het vanwege de ver- en aankoop van goud geleden verlies ad € 1.193,13 zal vergoeden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten met schadeplichtigheid als gevolg. Consument heeft zich geërgerd aan het feit dat de Bank meer dan eens op de door hem verstuurde brieven niet heeft gereageerd. Consument vraagt zich af of de stelling van de Bank dat zijn brieven niet zijn ontvangen, juist is. Hiernaast is Consument van mening dat het op de weg van de Bank lag hem in de aankondigingsbrief van 16 december 2019 te laten weten bij welke bank hij zijn beleggingsproduct kon onderbrengen; dit laatste is niet gebeurd. Deze gehele gang van zaken heeft naast waardeverlies bovenal ergernis opgeleverd. Het verbaast Consument dat de klacht door een medewerker van de Bank is behandeld en beoordeeld; zijns inziens had de Bank hem na zijn klachtuiting direct dienen door te verwijzen naar Kifid. Consument verzoekt de Bank een voorstel ter oplossing van deze kwestie te doen waarmee hij, mits redelijk, akkoord zal gaan.

Verweer Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De vraag van Consument of de Bank door de verkoop van zijn belegging in edelmetalen in haar dienstverlening is tekortgeschoten en op grond daarvan schadeplichtig is, wordt door de Commissie ontkennend beantwoord. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Bevoegdheid

4.2 Voorop staat dat partijen zijn overeengekomen dat de Bank *'op elk moment'* mag stoppen met het aanbieden van beleggingsdiensten zoals in dit geval met het beleggen in edelmetalen.

4.3 Een dergelijk besluit is door de Bank genomen en met Consument per brief medio december 2019 gedeeld. De Bank heeft daarnaast laten weten dat het beleggingsproduct moet worden verkocht en heeft Consument daarvoor, conform de contractuele voorwaarden, een termijn gegeven.

4.4 In de voorwaarden zoals hiervoor onder 2.4 is geciteerd is bepaald dat de Bank kan laten weten dat het beleggingsproduct óf moet worden verkocht óf moet worden overgeboekt. De Bank heeft in haar brief van medio december 2019 laten weten dat het beleggingsproduct moet worden verkocht. Op de vraag waarom voor verkoop en niet voor overboeken is gekozen, is door de Bank geantwoord. De Bank heeft toegelicht dat die mogelijkheid niet (meer) bestond omdat van direct beleggen geen sprake (meer) was; zie hiervoor onder 2.3. Door Consument werd niet rechtstreeks in goud belegd maar via de Stichting Beleggersgiro van de Bank. Het is ook om die reden dat de optie van feitelijk overboeken niet in de brief van de Bank van 16 december 2019 is vermeld. Overboeking naar een andere beleggingsinstelling is niet mogelijk.

4.5 Verder staat vast dat Consument het beleggingsproduct niet binnen de gegeven termijn heeft verkocht. De verkoop is door de Bank gerealiseerd. Consument heeft hierop elders in goud belegd. Consument heeft betaling door de Bank van het verschil tussen de verkoopopbrengst van het goud en de door hem betaalde aankoopprijs gevorderd.

4.6 Indachtig hetgeen hiervoor is overwogen is komen vast te staan dat de Bank bevoegd was te stoppen met deze vorm van dienstverlening. Bovendien is komen vast te staan dat de Bank deze bevoegdheid overeenkomstig de contractuele afspraken heeft uitgeoefend. De Bank heeft wat de geboden termijn betreft betoogd dat deze mede gelet op de aard van het product in relatie tot de door Consument te nemen beslissing meer dan toereikend was; een standpunt dat niet door Consument is betwist en overigens door de Commissie niet onredelijk wordt geacht. De conclusie luidt derhalve dat de klacht van Consument en de daarop gebaseerde vordering niet voor toewijzing in aanmerking kan komen.

Brieven

4.7 Alhoewel de Commissie zich kan voorstellen dat het uitblijven van een reactie van de Bank op een van Consument afkomstige brief tot ergernis heeft geleid, kan hieruit geen schadeplichtigheid door de Bank worden afgeleid; brieven raken wel eens zoek. Dat de Bank hierover onjuiste informatie heeft verstrekt, is niet komen vast te staan. Aanleiding voor een dergelijke veronderstelling biedt het dossier overigens niet.

Klachtbehandeling

4.8 Over hetgeen door Consument over de klachtbehandeling is opgemerkt, overweegt de Commissie dat het aan de Bank is om te bepalen op welke wijze zij haar verplichting ter zake (interne) klachtbehandeling vorm geeft. Hierbij is van belang dat aan de procedure bij Kifid de interne klachtprocedure bij in dit geval de Bank voorafgaat.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.