

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0150

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. J. van der Groen, W.J.J. Ong RA, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	20 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

American depository receipts (ADR's) van Russische aandelen. De bank heeft geen uitvoering gegeven aan de opdracht tot overboeking van de ADR's van de consument naar BNY Mellon. De commissie oordeelt dat de bank geen geldige reden had om de opdracht tot overboeking van de ADR's te weigeren. De bank is daardoor tekortgeschoten. De vordering tot schadevergoeding wordt toegewezen.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank; en 5) de reactie daarop van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op vrijdag 10 januari 2025. De consument nam telefonisch deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel: de heer [naam 1] (kwaliteitsmanager bij de bank) en de heer mr. [naam 2] (advocaat).
- 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 (execution only) beleggingsrekening bij de bank. Hierop zijn onder meer de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen en de Belangrijke Informatie Zelf Beleggen van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 Op zijn beleggingsrekening houdt de consument 9.000 ADR's van aandelen Gazprom aan.

Een American Depository Receipt (ADR) is een financieel instrument dat wordt uitgegeven door een Amerikaanse bank en dat aandelen in een buitenlands bedrijf vertegenwoordigt. De Gazprom ADR's (hierna kortweg aangeduid als "de ADR's") waren uitgegeven door Bank of New York Mellon (hierna: BNY Mellon).

- 2.3 De Russische inval in Oekraïne in 2022 en de daaropvolgende sancties hebben gevolgen gehad voor de ADR's. Op 4 mei 2022 heeft BNY Mellon op haar website aangekondigd dat Gazprom het DR-programma per 3 augustus 2022 zou beëindigen. Een maand eerder had BNY Mellon al de volgende kennisgeving op haar website geplaatst:

"On April 16, 2022, Russian law Federal Law No. 114-FZ, providing for the mandatory termination by Russian incorporated issuers of depository receipt ("DR") programs over their shares was signed (the "DR Law"). The DR Law will come into effect on April 27, 2022 ("Effective Date"). The DR Law provides for the mandatory termination of DR programs by all Russian incorporated issuers unless an express permission is obtained from the relevant Russian authority to retain the DR program. No assurance can be given that any Russian issuers will apply for such permission and would receive the required permission. (...)

The Bank of New York Mellon as depository bank is not authorized under Russian law to claim dividends on the shares held on behalf of a DR holder. Under the DR Law, DR holders who held DRs as of the Effective Date might be able, after receiving delivery of the underlying shares, to claim unpaid dividends if they follow the procedure set out by the Russian Joint-Stock Companies Law for "unclaimed dividends". No assurance can be given that such procedures will be available to former DR holders or that the Russian authorities will not impose additional restrictions on the ability of foreign shareholders to claim dividends.

(...)

Q. How can I retain my interest in a Russian incorporated issuer by cancelling my DRs for the underlying Russian shares?

A. *The February 28, 2022, announcement by the Central Bank of Russia that prohibited BNY Mellon as a non-Russian person, from delivering shares from its Russian custody accounts was supplemented on March 5, 2022, with the Information Letter by the Central Bank of Russia allowing for cancellations of DRs for the delivery of the underlying Russian shares where there is no change in beneficial ownership.*

Effective March 30, 2022, BNY Mellon opened books for cancellations for all Russian DR programs for which it serves as Depository, in accordance with the terms outlined in the respective deposit agreements on condition of receipt of the required no change in beneficial ownership attestation.

Owners of DRs that wish to cancel the DRs and take possession of the Russian shares, should instruct their broker to surrender impacted DRs to BNY Mellon, in its capacity as Depository for impacted DR facilities, for the cancellation of the DRs and further delivery of the underlying Russian shares. (...)"

- 2.4 De consument wilde zijn ADR's laten omzetten in Russische aandelen. In dat kader heeft hij in mei/juni 2022 de bank meerdere malen verzocht om de ADR's over te boeken naar BNY Mellon. De bank heeft dit verzoek niet in behandeling genomen.
- 2.5 In oktober/november 2022 heeft de bank het verzoek tot overboeking van de ADR's wel in behandeling genomen. De overboeking was toen echter niet (meer) mogelijk. Op 22 november 2022 heeft de bank de consument hier als volgt over geïnformeerd:

"Onze custodian, Citi Bank, heeft helaas de mogelijkheid tot het overboeken van uw stukken afgewezen. Ik zie op dit moment geen mogelijkheid om de transfer af te ronden.

'Please note that settlement of Russian DR stock is currently suspended on market level in Germany and no instructions booked with this stock can settle neither in CBF, nor in CBL. Please see following link for more details [www.clearstream.com/...]"

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vindt dat de bank is tekortgeschoten door in mei/juni 2022 geen uitvoering te geven aan de opdracht tot overboeking van de ADR's naar BNY Mellon. Om onduidelijke redenen heeft de bank geweigerd om de opdracht tot overboeking uit te voeren. De bank heeft weliswaar aangegeven (overigens pas in maart 2024) dat zij enkel effecten-overboeken naar een rekening *met dezelfde tenaamstelling* faciliteert, maar dat staat nergens in de algemene voorwaarden. Bovendien zou deze merkwaardige logica erop neerkomen dat bij de bank nimmer een ADR ter omwisseling aangeboden kan worden, zo merkt de consument op.
- 2.7 De consument geeft aan dat de uiteindelijke gevolgen van het niet uitvoeren van de opdracht tot overboeking vooralsnog volstrekt onduidelijk zijn. De schade die op dit moment al wél vaststaat, is de gemiste dividendbetaling van 2022. Als de bank de 9.000 ADR's wél had overgeboekt, dan zouden ze zijn geconverteerd in 18.000 aandelen die op zijn speciaal daarvoor geopende rekening ("C-account") bij Gazprombank zouden zijn geboekt. Deze 18.000 aandelen waren dividendgerechtigd. Het in 2022 uitbetaalde dividend was RUB 51,03 per aandeel. Het misgelopen dividend bedraagt dus (18.000 * 51,03 =) RUB 918.540. Omgerekend naar euro's komt dit neer op een bedrag van € 9.300,- (waarbij de consument opmerkt dat dit gecorrigeerd moet worden op basis van de wisselkoers op het moment van uitbetaling van het dividend). Daarnaast vordert de consument wettelijke rente over dit bedrag vanaf 20 mei 2024 (datum indiening klacht).

Het verweer

- 2.8 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

Tekortkoming?

- 3.1 Dit geschil draait allereerst om de vraag of de bank is tekortgeschoten door geen uitvoering te (willen) geven aan de opdracht tot overboeking van de ADR's in mei/juni 2022.
- 3.2 In de klachtprocedure heeft de bank toegelicht waarom zij het verzoek tot overboeking niet in behandeling had genomen. Het verzoek tot overboeking hield in dat de ADR's naar de rekening van een derde partij (namelijk BNY Mellon) zouden worden overgeboekt. De bank faciliteert echter enkel effectenoverboeking naar een rekening *met dezelfde tenaamstelling*. Aangezien de tenaamstelling van de doelrekening bij BNY Mellon anders luidde dan de beleggingsrekening van de consument, is de opdracht tot overboeking geweigerd. In haar verweerschrift heeft de bank aangegeven dat dit beleid aansluit op de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Verder stelt de bank zich op het standpunt dat dit aansluit op haar beleid bij geldoverboeking: in artikel 12.2 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen en in artikel 2.4.1.5 van de Belangrijke Informatie Zelf Beleggen is opgenomen dat de bank alleen overboeking van gelden van en naar de eigen rekening(en) van de cliënt bij andere banken toestaat.
- 3.3 In dit standpunt kan de bank niet worden gevolgd. Allereerst spreken beide bepalingen expliciet over *gelden*. Deze bepalingen kunnen daarom niet zomaar worden uitgelegd dat ze ook betrekking hebben op de overboeking van *effecten*. Verder blijkt uit artikel 2.4.1.5 van de Belangrijke Informatie Zelf Beleggen dat het systeem van vaste tegenrekeningen – en dus het vereiste van een rekening met dezelfde tenaamstelling – vooral bedoeld is als veiligheidsmaatregel: namelijk om te voorkomen dat een onbevoegde derde gelden overmaakt naar een rekening die niet op naam van de consument staat. Dergelijke veiligheidsoverwegingen speelden echter niet in deze zaak. De overboeking van de ADR's naar BNY Mellon was immers duidelijk de wens (en in het belang) van de consument. Verder is niet gebleken van een Wwft-risico dat in de weg zou staan aan een overboeking van de ADR's van de consument naar BNY Mellon.
- 3.4 Gelet op dit alles is naar het oordeel van de commissie niet gebleken dat de bank een geldige reden had om de opdracht tot overboeking van de ADR's te weigeren. Bij deze stand van zaken had de bank de opdracht tot overboeking in behandeling moeten nemen. Door dit niet te doen, is de bank tekortgeschoten.

Causaal verband?

- 3.5 De vervolgvraag is of deze tekortkoming tot schade geleid heeft. Concreet komt dit neer op de volgende vraag: als de bank in mei/juni 2022 wél had meegewerkt aan de overboeking van de ADR's, was deze overboeking dan gelukt of waren er nog andere obstakels?
- 3.6 Uit de (door de consument ingebrachte) kennisgevingen op de website van BNY Mellon blijkt dat deze bank tijdelijk de mogelijkheid bood tot conversie van de ADR's. De consument stelt dat de overboeking daarom gelukt zou zijn. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank dit onvoldoende gemotiveerd betwist. In heel algemene zin heeft de bank gewezen op internationale sancties, maar de bank heeft niet concreet gemaakt dat deze sancties een obstakel vormden voor de door de consument gewenste overboeking van de ADR's in mei/juni 2022.¹ De commissie merkt op dat het dossier weliswaar een e-mail bevat waarin de bank de consument informeert dat haar custodian de mogelijkheid tot het overboeken van de stukken heeft afgewezen (zie 2.5 hiervoor). Maar die e-mail is van november 2022 en er wordt gesproken over "currently". Uit deze e-mail blijkt niet dat een overboeking eerder dat jaar – in mei/juni 2022 – ook al onmogelijk was.
- 3.7 In deze zaak gaat de commissie er daarom vanuit dat de ADR's in mei/juni 2022 overgeboekt hadden kunnen worden naar BNY Mellon.

Omvang schade?

- 3.8 De volledige schade laat zich op dit moment niet (goed) vaststellen, aangezien het afhangt van wat er in de toekomst zal gaan gebeuren met de ADR's. De consument heeft daarom bewust gekozen voor een niet-bindend advies en zijn vordering bewust beperkt tot een schadevergoeding voor het misgelopen dividend. In die omstandigheden zal de commissie zich alleen uitspreken over deze schadepost.
- 3.9 Deze schadepost ziet op het feit dat als de ADR's waren omgezet in Russische aandelen, de consument vervolgens via een speciale procedure² aanspraak had kunnen maken op het dividend dat in 2022 was uitgekeerd aan de aandeelhouders. Volgens de consument bedroeg het dividend in 2022 RUB 51,03 per aandeel. Volgens de bank heeft de consument het misgelopen dividendbedrag onvoldoende onderbouwd: in officiële bronnen (zoals de website van Gazprom of Bloomberg) is geen informatie te vinden over de hoogte van de dividendumkering door Gazprom. De commissie overweegt dat de bank wel heeft erkend dat het bedrag dat de consument noemt (RUB 51,03 per aandeel) terug te vinden is in enkele niet-officiële bronnen. Aangezien er geen aanwijzingen zijn dat deze informatie niet zou kloppen, gaat de commissie uit van een gemist dividend van RUB 51,03 per aandeel.

¹ Dat is een groot verschil met GC Kifid nr. 2024-0751, waarin de financiële dienstverlener wél voldoende duidelijk had gemaakt dat partijen in de bewaarketen niet wilden/konden meewerken aan een overboeking van Gazprom ADR's naar BNY Mellon.

² Zie de tweede alinea van de in 2.3 weergegeven kennisgeving van BNY Mellon.

De commissie sluit daarom aan bij de schadebegroting van de consument en zal het door hem gevorderde bedrag van € 9.300,- toewijzen.³

- 3.10 Aangezien de consument wettelijke rente over dit bedrag heeft gevorderd vanaf 20 mei 2024, zal de commissie dit eveneens toewijzen.
- 3.11 Voor de volledigheid merkt de commissie het volgende op. In het geval de boeken bij BNY Mellon voor conversie weer opengaan en er geen andere obstakels zijn, zou de consument zijn ADR's kunnen laten omzetten in aandelen. Ter zitting heeft de bank aangegeven dat zij bereid is om – indien die mogelijkheid zou ontstaan – mee te werken aan een overboeking van de stukken naar BNY Mellon. Als dit in 2025 gebeurt, zou de consument wellicht alsnog de procedure kunnen doorlopen om aanspraak maken op het dividend van 2022. De commissie overweegt dat partijen in dat geval afspraken zouden kunnen maken over (het verrekenen van het alsdan ontvangen dividend met) de in deze zaak toegekende schadevergoeding.

Slotsom

- 3.12 De slotsom is dat de bank een bedrag van € 9.300,-, met wettelijke rente vanaf 20 mei 2024, aan de consument moet vergoeden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan de consument vergoedt een bedrag van € 9.300,-, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 20 mei 2024. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

³ Wat betreft de wisselkoers merkt de commissie het volgende op. Het meest zuivere zou zijn om uit te gaan van de wisselkoers van het moment waarop de consument het dividend ontvangen zou hebben (als zijn ADR's wél waren geconverteerd naar aandelen). Dat moment is echter niet goed vast te stellen. De consument had namelijk een speciale procedure moeten doorlopen om aanspraak te maken op het dividend. Aangezien het niet duidelijk is op welk moment die procedure doorlopen zou zijn en wanneer de consument het dividend ontvangen zou hebben, sluit de commissie gemakshalve aan bij de wisselkoers van de datum waarop de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend. Gemakshalve laat de commissie eventuele dividendbelasting buiten beschouwing.

Deze uitspraak is niet-bindend. 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 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 2024, 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 de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen en de Belangrijke Informatie Zelf Beleggen

Basisvoorwaarden Zelf Beleggen (versie december 2021)

12 Overboeken van gelden

12.2 De Cliënt begrijpt en aanvaardt dat Saxo Bank, ter beveiliging van de identiteit van de Cliënt of een derde, alleen overboekingen van gelden van en naar de Rekening(en) van de Cliënt naar en van de eigen rekening(en) van de Cliënt bij andere banken toestaat. Dit brengt met zich mee dat Saxo Bank van de overboekende bank voldoende informatie over de overboeking moet ontvangen om de relevante Cliënt en de relevante Rekening waarop de gelden moeten worden geboekt te kunnen identificeren. De Cliënt begrijpt en aanvaardt dat Saxo Bank overgemaakte gelden slechts kan boeken als Saxo Bank de Cliënt en de Rekening waarop de gelden geboekt zullen worden goed kan identificeren.

Belangrijke Informatie Zelf Beleggen (versie oktober 2021)

2.4.1.5 Beveiliging door vaste tegenrekening

Saxo Bank kent een systeem van vaste tegenrekeningen. De tegenrekeningen kunnen alleen door de rekeninghouder(s) gewijzigd worden. Uit veiligheidsoverwegingen is het alleen mogelijk om geld over te boeken naar één van deze vaste tegenrekeningen. Mocht iemand erin slagen onrechtmatig tegoeden van uw rekening weg te boeken, dan kan dat dus alleen naar een door u opgegeven tegenrekening. Het wijzigen of toevoegen van een tegenrekening is mogelijk via een schriftelijke opdracht of via een overboeking vanaf een rekening met dezelfde tenaamstelling of via een support ticket verzoek via het platform. Saxo Bank behoudt zich het recht voor om opdrachten tot het wijzigen of toevoegen van tegenrekeningen niet te accepteren. Zo worden in beginsel tegenrekeningen die niet direct herleidbaar zijn naar de rekeninghouder niet toegestaan.