Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-164 d.d. 28 mei 2013
(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mevrouw mr. J.J. Guijt, secretaris)

Samenvatting

Adviesrelatie. Consument heeft op advies van Aangeslotene belegd in vastrentende waarden in IJslandse kronen. Tussen partijen staat niet ter discussie dat als gevolg van de internationale kredietcrisis en de val van de IJslandse kroon de tot de rekening van Consument behorende IJslandse kronen steeds moeilijker verkoopbaar zijn geworden waardoor Consument een restant-saldo aan IJslandse kronen bezit dat hij niet tegen een voor hem acceptabele koers kan verkopen. Het behoort tot de zorgplicht van Aangeslotene dat zij Consument helpt bij het verkopen van zijn positie in IJslandse kronen tegen een acceptabele prijs. De Commissie acht aannemelijk de stelling van Aangeslotene dat het voor haar niet mogelijk is om deel te nemen aan de zogenaamde 'auctions'. Wel had het naar het oordeel van de Commissie op de weg van Aangeslotene gelegen eerder onderzoek te doen naar de mogelijkheden voor Consument om tegen een acceptabele prijs van zijn positie in IJslandse kronen af te komen. Dit heeft echter niet tot de door Consument gestelde schade geleid, nu aannemelijk is dat er geen mogelijkheid bestond om deel te nemen aan voornoemde 'auctions'. Consument ontvangt wel een kostenvergoeding omdat het handelen van Aangeslotene naar het oordeel van de Commissie onvoldoende zorgvuldig is geweest.

Consument,

en

de naamloze vennootschap ABN AMRO Bank N.V., tevens handelend onder de naam ABN AMRO MeesPierson, 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;
- het verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen op 12 oktober 2011;
- het verweer van Aangeslotene met bijlagen;
- de brief van Consument met bijlagen van 9 mei 2012;
- de ter zitting door Consument overgelegde pleitaantekeningen;
- de brief met bijlagen van Aangeslotene van 20 december 2012; en
- de brief van Consument van 22 januari 2013.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie stelt voorts vast dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 7 november 2012 en zijn aldaar verschenen.
Op verzoek van de Commissie heeft Aangeslotene na de zitting nog onderzoek gedaan naar de vraag of het na 1 januari 2009 mogelijk was om - bijvoorbeeld door middel van zogenaamde 'auctions' - de IJslandse kronen om te zetten en wat zij op dat punt heeft gedaan en de Commissie hierover bij brief van 20 december 2012 bericht. Consument heeft hierop bij brief van 22 januari 2013 gereageerd.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1. Consument heeft sinds medio 2006 namens zijn organisatieadviesbureau bij Aangeslotene op basis van een adviesrelatie belegd. De gelden van het organisatieadviesbureau waren onder andere belegd in vastrentende waarden in vreemde valuta. Voor dit doel zijn een aantal vreemde-valutarekeningen geopend.
2.2. Vanaf begin 2007 heeft Consument op advies van Aangeslotene belegd in vastrentende waarden in IJslandse kronen. Ook hiervoor is een vreemde-valutarekening, in IJslandse kronen, geopend. Deze rekening fungeert als tegenrekening en werd gecrediteerd voor couponbetalingen en aflossingen, waardoor er een positie in IJslandse kronen is ontstaan.
2.3. Als gevolg van de internationale kredietcrisis is in 2008 de valutakoers van de IJslandse kronen fors gedaald.
2.4. Op 5 januari 2009 heeft Consument een deel van zijn investering verkocht tegen een valutakoers van € 0,0041.
2.5. Vanaf de val van de IJslandse kroon was het niet langer mogelijk voor Consument de tot zijn rekening behorende IJslandse kronen over te boeken naar een andere bank dan wel zijn IJslandse kronen op te nemen tegen een voor hem acceptabel bedrag. Consument heeft thans nog 13.303.661 IJslandse kronen op zijn ISK-rekening.
2.6. In verband met de ontwikkelingen op de financiële markten heeft Aangeslotene het te vergoeden creditrentetarief op het saldo van de ISK-rekening geleidelijk verlaagd en uiteindelijk per 1 januari 2009 naar nul teruggebracht.
2.7. Per 31 december 2012 heeft Consument zijn relatie met Aangeslotene beëindigd en is overgestapt naar een andere bank. Zijn ISK-positie is vooralsnog bij Aangeslotene achtergebleven op basis van een execution only-relatie.

3. De vordering en de grondslagen

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van 5% rente over zijn resterende positie in IJslandse kronen over de periode januari tot en met maart 2009 en tot overneming van de nog resterende positie IJslandse kronen tegen betaling aan Consument van € 53.215,- , dan wel medewerking aan overdracht van zijn positie in IJslandse kronen naar de nieuwe bankier en vergoeding van de door Consument geleden schade. Deze schade bestaat volgens Consument onder andere uit het feit dat hij geen gebruik heeft kunnen maken van aanbiedingen op eerdere auctions, uit kosten van juridische

bijstand, uit de renteopbrengsten gedurende de opzegperiode, uit de kosten van de procedure met inbegrip van de reiskosten naar IJsland en uit de extra belastinglasten die voor Consument zijn ontstaan door de consequent te hoge waardeopgave van Aangeslotene aan de fiscus.
3.2. De vordering steunt op de grondslag dat Aangeslotene haar zorgplicht heeft geschonden door zich niet in te spannen om te proberen de resterende IJslandse kronen van Consument nog voor een goede prijs te verkopen. Hoewel Consument Aangeslotene meermalen op de mogelijkheid heeft gewezen tot omzetting van zijn oude IJslandse kronen in nieuwe IJslandse kronen tijdens zogenaamde auctions heeft Aangeslotene daartoe nimmer actie ondernomen.
Voorts is de vordering gebaseerd op de grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar is tekort geschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de tussen partijen gesloten overeenkomst door een wisselkoers te hanteren die lager is dan de door de Europese Centrale Bank afgegeven wisselkoers en door de rente die wordt vergoed op de vreemdevalutarekening in ISK eenzijdig te wijzigen in 0 % zonder daarbij tevens het oude tarief van 5% nog drie maanden toe te passen zoals was overeengekomen.
3.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.
4.1. Tussen partijen staat niet ter discussie dat als gevolg van de internationale kredietcrisis en de val van de IJslandse kroon de tot de rekening van Consument behorende IJslandse kronen steeds moeilijker verkoopbaar zijn geworden waardoor Consument nu een restant-saldo aan IJslandse kronen bezit dat hij niet tegen een voor hem acceptabele koers kan verkopen.
4.2. Naar het oordeel van de Commissie is Aangeslotene niet te verwijten dat de waarde van de positie van Consument in IJslandse kronen is gedaald nu dit is veroorzaakt door voornoemde uitzonderlijke marktomstandigheden.
4.3. Dat neemt evenwel niet weg dat het naar het oordeel van de Commissie tot de zorgplicht van Aangeslotene behoort om Consument te helpen bij het verkopen van zijn positie in IJslandse kronen tegen een acceptabele prijs. Consument stelt dat er geregeld zogenaamde 'auctions' hebben plaatsgevonden en nog steeds plaatsvinden waar niet-ingezetenen van IJsland die hebben geïnvesteerd in IJslandse kronen, hun IJslandse kronen kunnen verkopen tegen euro's. Toegang tot deze auctions is volgens Consument voor hem zelf niet mogelijk, maar voor Aangeslotene wel.
Aangeslotene heeft na daartoe gedaan onderzoek gemotiveerd gesteld dat het voor haar niet mogelijk is om deel te nemen aan voornoemde auctions omdat de omvang van de positie van Consument in IJslandse kronen niet voldoende is om toegelaten te worden tot de veiling en Aangeslotene voorts niet meer aanbiedingen van klanten heeft die zij bij elkaar kan brengen om aan de benodigde minimale omvang te voldoen. Deze stelling van

Aangeslotene acht de Commissie voldoende aannemelijk gemaakt. In zoverre is de klacht ongegrond.
4.4 Het had naar het oordeel van de Commissie evenwel op de weg van Aangeslotene gelegen eerder onderzoek te doen naar de mogelijkheden voor Consument om tegen een acceptabele prijs van zijn positie in IJslandse kronen af te komen. Dit heeft Aangeslotene nagelaten. Dit heeft echter niet tot de door Consument gestelde schade geleid, nu aannemelijk is dat er geen mogelijkheid bestond om deel te nemen aan auctions, gezien de geringe omvang van de positie van Consument in IJslandse kronen. Ook in zoverre is de klacht van Consument ongegrond.
4.5. De Commissie merkt op dat Consument het recht op zijn tegoed in IJslandse kronen behoudt en dat Aangeslotene indien Consument zijn tegoed wenst over te boeken naar zijn nieuwe bank hieraan medewerking moeten verlenen.
4.6. Wat betreft de door Consument gevorderde rentevergoeding overweegt de Commissie als volgt. Consument heeft ter zitting aangevoerd dat er een mondelinge renteovereenkomst tussen hem en Aangeslotene bestaat waarin hem een rentevergoeding van 5% op de ISK-rekening is toegezegd en dat hem tot eind maart 2009 door een medewerker van Aangeslotene is medegedeeld dat deze toegezegde rentevergoeding nog steeds gold. Aangeslotene heeft deze stellingen van Consument betwist en ook anderszins zijn deze stellingen de Commissie niet aannemelijk geworden. Aangeslotene heeft ter zitting haar eerder aan Consument gedane aanbod om € 1.000,- aan rente te vergoeden gehandhaafd. Deze vergoeding komt de Commissie niet onredelijk voor en de Commissie gaat ervan uit dat Aangeslotene dit aanbod gestand zal doen.
4.7. Ter zake de door Consument gevorderde kostenvergoeding merkt de Commissie op dat het handelen van Aangeslotene in deze zaak onvoldoende zorgvuldig is geweest. Aangeslotene heeft pas na geruime tijd - na een haar daartoe verstrekte opdracht door de Commissie - een onderzoek ingesteld naar de door Consument aangedragen oplossing om deel te nemen aan een auction om op die manier tegen een acceptabele prijs van zijn positie in IJslandse kronen af te komen. Het had op de weg van Aangeslotene, als deskundige partij, gelegen het bij Consument daarover ontstane misverstand eerder weg te nemen. Nu Aangeslotene op dit punt niet heeft gehandeld zoals van haar mocht worden verwacht, is het redelijk Consument enige vergoeding toe te kennen voor de door hem gemaakte kosten in verband met deze procedure. De Commissie acht, mede gelet op de uitkomst van het geschil, een bedrag van € 500,- aan kostenvergoeding redelijk, alsmede vergoeding van de door Consument betaalde eigen bijdrage voor behandeling van zijn geschil, zijnde € 50,-.
4.8. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel luiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd haar eerder aan Consument gedane aanbod tot vergoeding van € 1.000,- aan rentevergoeding gestand zal doen en voorts aan Consument vergoedt € 500,- aan kostenvergoeding , alsmede het bedrag van diens eigen bijdrage aan de behandeling van dit geschil, zijnde € 50,-.

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.