KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 210
d.d. 14 december 2010
(prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, de heer J.W.H. Offerhaus en mr. J.Th. de Wit)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 16 februari 2010;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 18 mei 2010;
- de repliek van Consument van 13 juni 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 13 juli 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 12 november 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
Op advies van de account manager van Aangeslotene heeft Consument in 2003 twee internetspaarrekeningen bij Aangeslotene geopend. Consument en zijn partner werden door Aangeslotene aangemerkt als X cliënten.
Aangeslotene omschrijft op haar website X cliënten als volgt: *'Met een vrij belegbaar vermogen vanaf € 80.000,- bent u van harte welkom als X klant. U krijg een vaste account manager die helpt uw dromen en ambities waar te maken. Met alle aandacht en zorg die u verdient. Wij investeren graag in een duurzame relatie. (..) Als X klant heeft u uw eigen, vaste account manager bij wie u altijd terecht kunt. Iemand die u kunt vertrouwen en die verstand van zaken heeft. Hij kent uw persoonlijke situatie en behoeften en biedt u de beste oplossingen. Voor u en uw naasten.'*
In 2003 beschikte Aangeslotene ook nog over een andere internetspaarrekening in haar assortiment. Ten opzichte van de door Consument geopende rekeningen gold een bonus opslag van 0,6% boven het basisrentetarief, mits het saldo op de rekening boven een drempelbedrag uitkwam. Vast beleid van Aangeslotene was om deze rekening enkel actief aan te bieden aan klanten met een totaal vermogen van € 500.000,- of meer. Hier voldeed Consument in 2003 niet aan. Consument voldeed echter wel aan de productvoorwaarden om laatstgenoemde rekening te openen,

terwijl het saldo op beide door hem aangehouden rekeningen sinds het begin in 2003 boven het door Aangeslotene gehanteerde drempelbedrag van € 100.000,- is gebleven. Toen Aangeslotene in 2008 als gevolg van de veranderde marktomstandigheden haar beleid wijzigde en klanten met een vermogen vanaf € 20.000,- de bonusrekening ging aanbieden, werd Consument door zijn account manager benaderd om de rekening te openen. Consument heeft vervolgens laatstgenoemde rekening geopend en verwijt Aangeslotene dat zij hem niet eerder op deze meer renderende rekening heeft gewezen.

3. Geschil

3.1. Consument vordert vergoeding van de misgelopen rente gedurende de periode 2003 tot 2008 ten bedrage van € 3.891,-.

3.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk weergegeven voor zover relevant op de volgende grondslagen:

- Consument voldeed reeds in 2003 aan alle voorwaarden ten aanzien van de internetspaarrekening, waarover Aangeslotene een hogere rentevergoeding betaalde. Aangeslotene had Consument actief dienen te benaderen over deze internetspaarrekening. Dit is zeker het geval nu Consument meermalen met zijn account manager over het rendement op het spaarsaldo en de mogelijkheden dit te optimaliseren had gesproken. Het interne beleid van Aangeslotene kan niet aan Consument worden tegengeworpen.
- Er bestaat een verzwaarde zorgplicht bij X cliënten. Aangeslotene kan niet van een X klant verwachten dat deze zelf gaat onderzoeken of er voor hem binnen dezelfde bank wellicht meer rendabele producten bestaan, waarop deze bank hem mogelijk op basis van een intern beleid niet wijst.

3.3. Aangeslotene heeft kort en zakelijk en voor zover relevant de volgende weren gevoerd:

- Het staat Aangeslotene vrij om haar eigen beleid te bepalen, waaronder ook welke producten door Aangeslotene actief aan welke klanten worden aangeboden.
- In Nederland geldt bovendien het beginsel van contractsvrijheid, wat onder meer inhoudt dat de bank de vrijheid heeft om te beslissen met wie zij wel of geen contract aangaat. Het voorgaande betekent echter niet dat Consument geen gebruik kon maken van de betreffende spaarrekening.

4. Beoordeling

4.1. Ter beantwoording ligt de vraag voor of Consument voldoende aannemelijk heeft kunnen maken dat Aangeslotene de Consument die zij als X klant had, had moeten

wijzen op een alternatieve, mogelijk meer renderende internetspaarrekening, nu zij zich bij Consument presenteerde met onder meer de volgende zinsneden: *'Met een vrij belegbaar vermogen vanaf € 80.000,- bent u van harte welkom als X klant. U krijgt een vaste account manager die helpt uw dromen en ambities waar te maken. Met alle aandacht en zorg die u verdient. Wij investeren graag in een duurzame relatie. (..) Als X klant heeft u uw eigen, vaste account manager bij wie u altijd terecht kunt. Iemand die u kunt vertrouwen en die verstand van zaken heeft. Hij kent uw persoonlijke situatie en behoeften en biedt u de beste oplossingen. Voor u en uw naasten.'*

4.2. De Commissie stelt voorop dat het in beginsel tot de eigen beleidsvrijheid van een Aangeslotene behoort om te bepalen aan wie zij bepaalde producten actief aanbiedt of niet. In beginsel zijn spaarproducten eenvoudig van aard en naar het oordeel van de Commissie heeft een Consument dan ook een eigen verantwoordelijkheid om zich te verdiepen in de mogelijkheden die hem ter beschikking staan ten aanzien van de aanwending van zijn spaartegoed. De zorgplicht van een Aangeslotene reikt in beginsel en in zijn algemeenheid niet zo ver dat zij Consument op alternatieve spaarproducten binnen of buiten haar assortiment dient te wijzen.

4.3. Consument werd in het onderhavige geval echter door Aangeslotene expliciet aangemerkt als X klant. De Commissie stelt in dit kader als onweersproken door partijen vast dat er regelmatig gesprekken plaatsvonden tussen Aangeslotene en Consument, waarin de doelen en wensen van Consument, zijnde een hoge rentevergoeding, uitdrukkelijk aan de orde zijn geweest. Consument had onder deze bijzondere omstandigheden, gezien de door Aangeslotene in haar reclame-uitingen aangegeven definitie van het begrip X cliënt, bijzondere aandacht voor zijn individuele omstandigheden mogen verwachten, die zover reikte dat Aangeslotene hem had behoren te wijzen op de hier aan de orde zijnde bonusinternetspaarrekening. Waar de Commissie op grond van de Algemene Voorwaarden 2003 van deze spaarrekening meent te kunnen opmaken dat Consument volledig aan de instapvoorwaarden van de betreffende spaarrekening voldeed en zoals ter zitting is gebleken het door hem aangehouden saldo sinds het begin ook altijd boven de door Aangeslotene gehanteerde drempel voor toepassing van de bonus heeft gelegen, komt de vordering van Consument mitsdien naar het oordeel van de Commissie volledig voor vergoeding in aanmerking.
Aangeslotene heeft ter zitting weliswaar aangegeven niet te weten of de berekening van het rente verschil door Consument juist is, maar zij heeft in de voorafgaande procedure bij de Ombudsman en in de stukken die op de onderhavige procedure betrekking hebben nimmer concreet bezwaar gemaakt tegen de door de Consument gemaakt berekeningen en schade bedrag. Bovendien gaf zij desgevraagd toe dat de bonusrekening 0,6% bonusrente gaf boven de basisrente die ook voor de spaarrekeningen van de Consument gold. Onder die omstandigheden is de Commissie van oordeel dat de schade zoals berekend en gevorderd door de

Consument als onvoldoende weersproken moet worden vastgesteld op het bedrag van € 3.891,-.

4.4. Nu Consument in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het Geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van de Consument wordt toegewezen en dat Aangeslotene een bedrag van € 3.891,- aan Consument dient te vergoeden, vermeerderd met de door Consument betaalde eigen bijdrage voor de behandeling van onderhavig Geschil van € 50,- . Betaling dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit advies.