KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 107
d.d. 19 november 2010
(mr. J. Wortel, voorzitter en de heren mr. C.E. du Perron, J.C. Buiter en drs. L.B. Lauwaars RA)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het verzoek tot geschilbeslechting, ontvangen 11 augustus 2008;
- het door Consument ingevulde vragenformulier van 21 augustus 2008;
- het antwoord van Aangeslotene van 5 maart 2009;
- de brief van Aangeslotene van 11 maart 2009 met de ontbrekende bijlage waar zij in haar antwoord naar heeft verwezen;
- de repliek van Consument met bijlagen, ontvangen 25 maart 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 28 april 2009;
- de brief van Aangeslotene van 23 juli 2009;
- de brief van Consument van 27 juli 2009;
- de brief van Aangeslotene van 21 augustus 2009; en
- de relevante stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

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 24 juni 2009. Die ochtend bereikte de Commissie het bericht dat Consument de voorafgaande nacht met spoed in het ziekenhuis was opgenomen. De Commissie heeft daarop contact opgenomen met Aangeslotene om de mondelinge behandeling af te gelasten. De Commissie heeft partijen vervolgens schriftelijk een aantal vragen ter beantwoording voorgelegd, welke vragen zij ook hebben beantwoord. Omdat beide partijen schriftelijk hebben verklaard geen prijs te stellen op een mondelinge behandeling, heeft de Commissie partijen daarvoor niet opnieuw opgeroepen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1. Consument participeert in X, waarmee wordt belegd in garantiecertificaten (Y). De uitgifteprijs van deze certificaten is € 100. Aan het einde van de looptijd- na vijf jaren- ontvangt de belegger per note minimaal de garantiewaarde van € 75 plus en een eventuele extra uitkering indien de onderliggende waarde van de certificaten (de Global Index) gestegen is. Het product biedt de mogelijkheid om aan het einde van

iedere maand de belegging te verkopen. Het is niet mogelijk om bij verkoop een limietorder op te geven.

2.2. Eind juni 2007 is de koers van de note vastgesteld op € 138,21. Op initiatief van Aangeslotene vindt daarom op 17 juli 2007 een gesprek met Consument plaats. Naar aanleiding daarvan besluit Consument zijn belegging per de eerstvolgende mogelijkheid,
1 augustus 2007, te verkopen.

2.3. De verkoop is op 6 augustus 2007 gerealiseerd tegen de koers van 31 juli 2007, zijnde
€ 128,07.

3. Geschil

Het geschil houdt – kort en zakelijk weergegeven – het volgende in.

3.1. Consument stelt het advies van Aangeslotene van 17 juli 2007 te hebben opgevolgd omdat de website van Aangeslotene op dat moment aangaf dat de koers van de note € 138,21 bedroeg en het prospectus vermeldde dat tussentijdse verkoop plaatsvindt tegen de actuele waarde die op de website is aangegeven.

3.2. Tot zijn verbijstering moest hij echter na ontvangst van het op de verkoop van zijn notes betrekking hebbende transactieoverzicht opmerken dat zijn notes zijn verkocht tegen een koers van € 128,07, in plaats van de koers die op de website was vermeld toen de Consument zijn opdracht gaf. Consument stelt dat Aangeslotene hem heeft misleid waardoor hij € 4.005,30 (zijnde het verkochte aantal certificaten ad 395 x het koersverschil) schade heeft geleden. Consument verzoekt de Commissie Aangeslotene tot vergoeding van de door hem geleden koersschade te veroordelen.

3.3. Aangeslotene betwist dat zij Consument heeft misleid. De koers die op de website was vermeld, was de koers van 29 juni 2007. Aangeslotene stelt zulks ook aan Consument in het gesprek van 17 juli 2007 te hebben aangegeven, waarbij zij hem er bovendien nog op heeft gewezen dat de koers nog kon wijzigen.

3.4. Aangeslotene benadrukt dat het raamprospectus en de aan Consument verstrekte folder met betrekking tot het product niet is vermeld dat verkoop plaatsvindt tegen de koers die op de website van Aangeslotene is vermeld, maar dat verkoop plaatsvindt tegen de koers van dat moment.

3.5. De koers op het moment van verkoop bedroeg € 128,07. Afwikkeling heeft derhalve tegen de juiste koers plaatsgevonden. Aangeslotene verzoekt de Commissie dan ook de vordering van Consument af te wijzen.

4. Beoordeling

De Commissie overweegt naar aanleiding van het door partijen over en weer gestelde als volgt.

4.1. In de aan Consument verstrekte folder is onder het kopje "Tussentijds stoppen" - voor zover relevant- opgenomen:
"Aan het einde van iedere maand is het mogelijk om tussentijds te stoppen. U krijgt dan de actuele waarde van de Y uitgekeerd. Via de website kunt u de actuele koers van de Y volgen.".
Ten aanzien van dat laatste stelt de Commissie vast dat de website van Aangeslotene tot en met in ieder geval 12 augustus 2007 niet de actuele koersdata vermeldde en dat de koers van de note per 31 juli 2007 (€ 128,07) eerst met ingang van 21 augustus 2007 op de website was te lezen.

4.2. Consument stelt zich op het standpunt dat hij er op basis van bovenvermelde tekst van mocht uitgaan dat verkoop zou plaatsvinden tegen de koers die op de website was vermeld op het moment waarop Consument de opdracht voor verkoop gaf. De Commissie kan Consument hierin niet volgen. In de brochure staat vermeld dat verkoop tussentijds per einde van iedere maand mogelijk is tegen de actuele waarde. Hierbij kan de aanduiding "actuele waarde" naar het oordeel van de Commissie redelijkerwijs niet anders worden begrepen dan als de waarde op het moment waarop de verkooporder volgens de in de folder toegelichte voorwaarden zal worden uitgevoerd, derhalve aan het eind van de maand, in dit geval 31 juli 2007.

4.3. Nu uit de hierboven aangehaalde passage uit de folder voldoende duidelijk blijkt dat verkoop van de notes plaatsvindt tegen de waarde op het moment van verkoop en die verkoop zal plaatsvinden aan het eind van iedere maand, kan niet worden gezegd dat de order is uitgevoerd tegen een andere koers dan waarop de Consument mocht vertrouwen.

4.4. Dit neemt niet weg dat de Aangeslotene de afnemers van dit product informatie heeft verschaft die enige verwarring kan wekken, omdat de folder beweert dat de "actuele koers" van de notes op de website kan worden "gevolgd" – hetgeen de indruk wekt dat elke wijziging terstond zichtbaar zal worden – terwijl in feite de laatste (aan het einde van de maand vastgestelde) koers bijna een maand, althans geruime tijd, op de website bleef staan. Om deze reden kan de informatieverstrekking niet adequaat worden genoemd, temeer omdat het met betrekking tot deze notes niet mogelijk is bij verkoop een limietorder te geven.

4.5. Elk misverstand had op eenvoudige wijze kunnen worden voorkomen door op de website te vermelden op welke datum de (laatste) koers was bepaald. Terecht heeft de Aangeslotene zich dan ook jegens de Consument verontschuldigd voor de trage aanpassing van de koers op de website. Tot schade heeft deze onzorgvuldigheid in de voorlichting evenwel niet geleid, aangezien de Consument redelijkerwijs heeft kunnen beseffen dat zijn opdracht aan het eind van de maand zou worden uitgevoerd tegen de dan geldende / vast te stellen "actuele" koers.

4.6. Op grond van het voorgaande is de Commissie dan ook van oordeel dat de vordering van Consument niet kan worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie stelt het bindend advies vast dat de vordering wordt afgewezen.