Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1026
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Volksbank h.o.d.n. ASN Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 10 december 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De Commissie constateert dat het belang aan de vordering tot het terugdraaien van de verkoop is komen te vervallen. De aan deze vordering ten grondslag liggende klacht zal daarom onbehandeld blijven. De Bank is vrij in de wijze waarop zij haar bedrijfsvoering inregelt. Indien Consument als gevolg van de werking van het door de Bank gehanteerde systeem schade lijdt of dreigt te lijden, dan kan de tussen Consument en de Bank bestaande rechtsverhouding onder omstandigheden aanleiding geven tot het terugdraaien van automatisch gegenereerde orders of tot vergoeding van schade. Uit de tussen Consument en de Bank bestaande individuele rechtsverhouding kan echter niet de verplichting voortvloeien dat de Bank het door haar gebruikte systeem aanpast. De Commissie onderschrijft in het algemeen dat contactspartijen naar elkaar luisteren en met elkaar rekening houden. Dit vloeit voort uit de tussen hen geldende rechtsverhouding. Deze verplichting brengt echter niet met zich mee dat een partij zich altijd moet schikken naar de wensen van de ander.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken en de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op dit verweerschrift; en
- de dupliek van de Bank

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

De Commissie heeft vastgesteld dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een beleggingsrekening aan bij de Bank, op welke rekening hij onder meer belegt in het ASN Duurzaam Mixfonds (hierna: het "Fonds").

2.2 Op 25 mei 2019 zijn op het spaardeel van deze rekening een bedrag van € 98,11 en een bedrag van € 95,11 aan dividend bijgeschreven. Consument merkte het bijgeschreven saldo op en heeft het bedrag overgeschreven naar zijn spaarrekening.

2.3 De Bank heeft vervolgens beide bedragen aan dividenduitkering herbelegd, met als gevolg dat op 29 mei 2019 een debetstand op de beleggingsrekening is ontstaan. Consument heeft deze debetstand diezelfde dag ontdekt en het tekort rond 07:17 uur aangevuld. Inmiddels was het tekort ook geconstateerd door het door de Bank gehanteerde systeem en had dit systeem een opdracht tot verkoop van een aantal aandelen gegenereerd om zo het tekort aan te zuiveren. De opdracht is uitgevoerd tegen de koers van de eerstvolgende handelsdag op 30 mei 2019.

2.4 Partijen zijn het erover eens dat het Reglement ASN Beleggingsrekening (hierna: het "Reglement Beleggingsrekening") van toepassing is. Artikel 13.2 van het toepasselijke Reglement Beleggingsrekening luidt:

"Dividenden in geld worden bijgeschreven op de rekening. De gelden worden aansluitend herbelegd, tenzij de Klant dit anders instelt."

Artikel 16 van het Reglement Beleggingsrekening luidt:
"Kosten en tarieven
16.1 De bank kan voor de verrichte diensten (transactie) kosten in rekening brengen bij de Klant. De hoogte van deze tarieven wordt door de Bank vastgesteld. (…)
16.2 De vergoeding wordt geïnd van het gelddeel van de rekening. Als de vergoeding niet geheel kan worden geïnd van het gelddeel van de rekening dan zal deze gedeeltelijk worden geïnd door de verkoop van Participaties in Beleggingsfondsen.
(…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert veroordeling van de Bank tot:
- het terugdraaien van de onder 2.3 genoemde verkooptransactie;
- het voeren van een betere en persoonlijke communicatie over dividenduitkeringen;
- het aanpassen van haar systemen zodat het handelen van de klant ook wordt

meegenomen bij het nemen van beslissingen;
- het luisteren naar de klant en het daar naar handelen; en
- een vergoeding van € 250,- voor de tijd die Consument aan het dossier heeft moeten besteden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument onderbouwt zijn vordering met de volgende argumenten.

- Consument ontvangt geen persoonlijk bericht wanneer dividend wordt uitgekeerd, zodat hij zelf moet onderzoeken of dit is gebeurd. Er is dus sprake van een gebrekkige communicatie naar de klant.
- Zonder Consument in te lichten verkoopt de Bank op eigen houtje willekeurige beleggingen uit de portefeuille van Consument.
- Consument had het negatieve saldo op de beleggingsrekening zelf al aangezuiverd, nog voordat de beurs open ging. De Bank had dit dus kunnen weten. Het door de Bank gebruikte systeem constateert zeer snel dat sprake is van een negatief saldo, maar ziet vervolgens niet dat het korte tijd later al is aangevuld. Het is dan ook gebrekkig. De Bank vertrouwt op dit gebrekkige systeem en luistert niet naar de klant. Dit is niet klant-vriendelijk. Dat geldt ook voor de wijze waarop de Bank de klacht heeft opgelost. De Bank heeft voor het terugdraaien van de transactie gelden afgeschreven van de spaarrekening van Consument, zonder te vragen of dit akkoord was.
- Door de klacht van Consument is een lek boven water gehaald waardoor de Bank het Reglement Beleggingsrekening onder de loep gaat nemen. Mede vanwege de tijd die deze zaak Consument gekost heeft, vordert Consument een vergoeding van € 250,-.

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 Bij verweer heeft de Bank uiteengezet dat zij zich voor haar bevoegdheid tot het aanzuiveren van het tekort dat na de herbelegging van het dividend is ontstaan, heeft gebaseerd op artikel 16 lid 2 van het Reglement Beleggingsrekening. Zij schrijft dat deze bepaling strikt genomen niet van toepassing is op de situatie waarin een debetsaldo is ontstaan door een andere oorzaak dan het in rekening brengen van kosten of tarieven. Om deze reden heeft zij de verkooptransacties teruggedraaid. De Commissie constateert dat daarmee het belang aan de vordering tot het terugdraaien van de verkoop is komen te vervallen. De aan deze vordering ten grondslag liggende klacht zal daarom onbehandeld blijven.

4.2 Consument vordert verder dat de Bank beter en persoonlijker communiceert over dividenduitkeringen. De Bank heeft uiteengezet dat Consument als hij is ingelogd in online bankieren, in de omschrijving van de bijschrijving van het dividend kan lezen dat sprake is van een dividendbijschrijving die de eerstvolgende handelsdag wordt herbelegd. Dat het dividend wordt herbelegd blijkt ook uit artikel 13 lid 2 van het Reglement Beleggingsrekening. Consument had derhalve kunnen vaststellen dat het op 25 mei 2019 bijgeschreven bedrag dividend betrof dat zou worden herbelegd. Van een gebrekkige informatieverstrekking door de Bank aan Consument is dan ook geen sprake.

4.3 Met betrekking tot de vordering dat de Bank haar systemen aanpast zodat handelingen van de klanten worden meegenomen bij automatisch gegenereerde beslissingen, geldt het uitgangspunt dat de Bank vrij is in de wijze waarop zij haar bedrijfsvoering inregelt. Indien Consument als gevolg van de werking van het door de Bank gehanteerde systeem schade lijdt of dreigt te lijden, dan kan de tussen Consument en de Bank bestaande rechtsverhouding onder omstandigheden aanleiding geven tot het terugdraaien van automatisch gegenereerde orders of tot vergoeding van schade. Uit de tussen Consument en de Bank bestaande individuele rechtsverhouding kan echter niet de verplichting voortvloeien dat de Bank het door haar gebruikte systeem aanpast.

4.4 Nu de Bank aan de klacht van Consument is tegemoet gekomen door de verkooporders terug te draaien, is de Commissie van mening dat voldoende naar de klant heeft geluisterd. De Commissie onderschrijft in het algemeen dat contactspartijen naar elkaar luisteren en met elkaar rekening houden. Dit vloeit voort uit de tussen hen geldende rechtsverhouding. Deze verplichting brengt echter niet met zich dat een partij zich altijd moet schikken naar de wensen van de ander. Voor een kostenvergoeding zoals door Consument gevorderd is daarom geen aanleiding. Ook biedt het Reglement daarvoor geen grondslag.

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.