Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-303 d.d. 30 oktober 2012
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, en de heren drs. L.B. Lauwaars RA en G.J.P. Okkema, leden, en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Samenvatting

Transactiekosten. De belegger stelt dat haar neef bij de beleggingslijn navraag heeft gedaan naar het tarief van de transactiekosten en dat hem is gezegd dat het tarief maximaal € 150 per transactie was. De Commissie stelt vast tussen de belegger en de bank een adviesrelatie heeft bestaan; verder blijkt uit de stukken dat de transactiekosten bij aanvang expliciet zijn besproken. Om die reden mocht de belegger niet zonder meer afgaan op een mededeling van de beleggingslijn. De vordering wordt afgewezen.

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 verzoek tot geschilbeslechting van 31 oktober 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 12 september 2012. Daar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1 Consument houdt sinds begin 2010 een effectenrekening aan bij Aangeslotene.
2.2 Op 6 januari 2010 hebben twee werknemers van Aangeslotene Consument en haar echtgenoot thuis bezocht en gesproken over de mogelijkheden voor het herbeleggen van een bedrag van ongeveer € 1.400.000. Van dit gesprek heeft Aangeslotene een notitie overgelegd:
"(…) Op initiatief van (…) bezoeken we gezamenlijk (…) de heer en mevrouw X in de echtelijke woning te (…).
(…)
Er wordt ook nog geïnformeerd naar de aan- en verkoopprovisie beleggen en naar het bewaarloon. Ook nu weer discussie over de hoogte en er wordt door de klant ten onrechte een vergelijking gemaakt met internet (brooker) prijzen. Ik informeer hem over de toegevoegde waarde van onze

bedieningsconcept. Persoonlijk en deskundig, maar hij heeft nog twijfels en wil er over nadenken. (…)"

2.3 Op 13 januari 2010 heeft wederom een gesprek plaatsgevonden met twee werknemers van Aangeslotene. Ook van dit gesprek heeft Aangeslotene een notitie overgelegd:

"(…) Hoofddoelstelling: Adviesgesprek
Datum bezoek: 130-1-2010 (…)
Omschrijving: aankoop obligaties
(…)
Details bezoek: 13.1.2010
Op verzoek van klant aangekocht door Ralph Engelchor
4% Ned. Staat 2010: € 1.175.000 (…) met de volgende onderverdeling;
48.26.12.169 / € 385.000 X BV
47.72.99.997 / € 190.000 Mw X
47.28.83.623 / € 600.000 Dhr. X
Afgesproken dat transactiekosten € 2500 bedragen. Dealingroom rekent geen korting dus er zal een correctie volgen. Ik zal dit verzorgen. (…)"

2.4 Eveneens op 13 januari 2010 heeft Consument een Overeenkomst Effectendienstverlening met Aangeslotene ondertekend (hierna: de overeenkomst). Artikel 1 daarvan luidt:

"De Bank verricht (…) in opdracht en voor rekening van Cliënt effectentransacties en andere bijkomende diensten onder toepassing van de bepalingen als opgenomen in de "Voorwaarden Effectendienstverlening Aangeslotene"."

2.5 Aangeslotene heeft de Voorwaarden Effectendienstverlening overgelegd (hierna: de Voorwaarden Effectendienstverlening). Artikel 26.1 daarvan luidt als volgt:

"De kosten en/of provisies die Aangeslotene aan Cliënt in rekening brengt in verband met de Effectendienstverlening worden gepubliceerd op www.aangeslotene.nl en/of zijn terug te vinden in tarievenfolders van Aangeslotene. Tevens zijn de actuele tarieven altijd opvraagbaar bij Aangeslotene."

2.6 In vervolg op het gesprek van 13 januari 2010 hebben Consument, haar echtgenoot en X B.V. voor een bedrag van in totaal € 1.175.000 Nederlandse staatsobligaties gekocht.

2.7 Op 26 april 2010 heeft Consument opdracht gegeven tot verkoop van een deel van de bedoelde staatsobligaties, te weten obligaties met waarde van € 102.000 in haar privé-portefeuille en obligaties van X B.V. met een waarde van € 204.000. Op de eerstgenoemde verkoop is een bedrag van € 445,56 aan transactiekosten in rekening gebracht, voor de tweede verkoop een bedrag van € 858,12.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de schade die is ontstaan doordat Aangeslotene te hoge transactiekosten in rekening heeft gebracht. Zij begroot de schade primair op € 1.003,68 en subsidiair € 622,96, in beide gevallen te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 29 april 2010.

3.2 Aan deze vordering legt Consument primair ten grondslag dat haar gemachtigde, de heer Y, in een telefoongesprek met de beleggingslijn van Aangeslotene heeft begrepen dat het tarief (maximaal) € 150 per transactie was en dat zij op deze mededeling heeft mogen afgaan. Grondslag voor de subsidiaire vordering is de stelling dat de transactiekosten conform het bij de aankoop van de obligaties gehanteerde tarief moeten worden berekend.
3.3 Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie constateert dat de vordering van Consument niet alleen betrekking heeft op de door haar zelf betaalde transactiekosten, maar ook op transactiekosten die door X B.V. zijn betaald. Aangeslotene heeft evenwel verklaard dat zij hiertegen geen bezwaar maakt; de Commissie zal daarom ervan uitgaan dat Consument ook ten aanzien van de door X B.V. betaalde transactiekosten gerechtigd is een vordering in te stellen.
4.2 Partijen verschillen van standpunt over de vraag of Aangeslotene al dan niet te hoge transactiekosten in rekening heeft gebracht. Consument stelt dat Aangeslotene het tarief van €150 per transactie had moeten hanteren, althans het tarief van 0,22% dat bij de aankoop van de obligaties is gehanteerd, en dat Aangeslotene het meerdere daarom moet terugbetalen; Aangeslotene stelt dat de transactiekosten correct zijn berekend.
4.3 Als verweer voert Aangeslotene aan dat Consument gebonden is aan de bepalingen van de overeenkomst en de Voorwaarden Effectendienstverlening; ook stelt zij dat in artikel 26.1 van de Voorwaarden Effectendienstverlening is bepaald dat de transactiekosten worden berekend volgens de van tijd tot tijd door haar vastgestelde tarieven, die op haar website en in haar brochures worden vermeld. Aangeslotene verwijst ter onderbouwing naar de overgelegde brochure “Tarieven Beleggen” van 14 april 2010 (hierna: de brochure) en stelt dat de transactiekosten in dit geval zijn berekend conform het in de brochure vermelde tarief voor adviestransacties.
4.4 De Commissie zal eerst beoordelen wat de aard was van de rechtsverhouding tussen partijen. De Commissie constateert dat in de overeenkomst niet met zoveel woorden wordt vermeld of tussen partijen een relatie van execution only, advies of vermogensbeheer bestaat. Aangeslotene stelt evenwel dat tussen partijen een adviesrelatie heeft bestaan, terwijl dit door Consument niet gemotiveerd is betwist en de inhoud van de overgelegde gespreksnotities erop wijst dat Consument en haar echtgenoot in vervolg op een adviesgesprek zijn overgegaan tot aankoop van de obligaties. Gelet daarop moet het ervoor worden gehouden dat tussen partijen een adviesrelatie heeft bestaan.
4.5 Vervolgens moet worden beoordeeld welke afspraak over de tarieven tussen partijen heeft gegolden. Consument heeft niet betwist dat zij gebonden was aan de overeenkomst en aan de Voorwaarden Effectendienstverlening, hetgeen meebrengt dat zij op grond van artikel 26.1 van deze voorwaarden gebonden was aan de tarieven zoals die van tijd tot tijd door Aangeslotene werden gepubliceerd. Dit betekent, nu hiervoor is gebleken dat tussen partijen een adviesrelatie heeft bestaan, dat Aangeslotene het in de brochure vermelde tarief voor adviestransacties heeft mogen hanteren, zijnde een bedrag van € 13 plus 0,60% over de

eerste € 10.000 van de transactiewaarde en 0,40% over het meerdere. Dat zou alleen anders zijn indien Aangeslotene – zoals Consument stelt, maar Aangeslotene betwist – op enig moment mededelingen over een lager tarief heeft gedaan waarop Consument gerechtvaardigd heeft mogen vertrouwen.

4.6 In dit verband stelt Consument dat Y van de beleggingslijn heeft vernomen dat het tarief € 150 per transactie was. Ter zitting heeft Y deze stelling toegelicht; hij heeft verklaard dat hij eerst de tarieven op de website van Aangeslotene heeft bekeken en daarop heeft gebeld met de beleggingslijn, dat in dit gesprek het verschil tussen execution only en adviesrelaties niet aan de orde is geweest en dat hij 'de papieren' van Consument pas later heeft gezien. Uit deze verklaring leidt de Commissie af dat Y tijdens het bedoelde telefoongesprek niet op de hoogte was van hetgeen bij het aangaan van de overeenkomst was besproken. Dit laatste is van belang, omdat uit de gespreksnoties blijkt dat de tarieven destijds aan de orde zijn gesteld. In de notitie van 6 januari 2010 wordt immers vermeld dat er discussie is gevoerd over de tarieven. Verder blijkt uit de notitie van 13 januari 2010 dat bij de aankoop een korting op de transactiekosten is bedongen, ook voor de obligaties die Consument kocht, en dat de transactiekosten in totaal € 2.500 bedroegen. In deze notitie wordt ook vermeld dat 'de dealing room geen korting rekent' en dat er daarom 'een correctie' zou volgen; de Commissie leidt daaruit af dat de korting kennelijk in een afzonderlijke nota zou worden verwerkt. De Commissie constateert voorts dat de notitie van 6 januari 2010 vermeldt dat het gesprek plaatsvond in aanwezigheid van Consument en dat de overeenkomst door Consument op 13 januari 2010 is ondertekend, hetgeen impliceert dat zij ook het gesprek van 13 januari heeft bijgewoond. Gelet op deze omstandigheden is de Commissie van oordeel dat Consument erop bedacht had behoren te zijn dat er transactiekosten in rekening werden gebracht en dat deze wezenlijk hoger waren dan € 150 per transactie. Aan het telefoongesprek van Y met de beleggingslijn – zelfs als zou komen vast te staan dat daarin een bedrag van € 150 is genoemd – heeft zij dan ook niet het vertrouwen mogen ontlenen dat dit tarief zou gelden voor de verkoop van haar obligaties.

4.7 Subsidiair stelt Consument dat Aangeslotene de transactiekosten conform het eerder gehanteerde tarief van 0,22% had moeten berekenen. De Commissie begrijpt deze stelling in die zin dat over de bij aanvang gekochte obligaties met een nominaal bedrag van € 1.175.000 een bedrag van € 2.500 aan transactiekosten is betaald – derhalve ongeveer 0,22% van het nominale bedrag – en dat dit percentage ook dient te gelden voor latere transacties. De Commissie constateert evenwel dat dit niet blijkt uit de overgelegde stukken en Consument geen specifieke feiten en omstandigheden stelt waaruit volgt dat de bij aanvang bedongen korting ook voor latere transacties zou gelden, zodat dit bij gebrek aan voldoende onderbouwing niet is komen vast te staan. Ook op deze grond kan de vordering van Consument niet slagen.

4.8 De Commissie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat het geschil tussen partijen mede is ontstaan doordat Aangeslotene er niet in is geslaagd het telefoongesprek van Y met de beleggingslijn te traceren en een transcriptie daarvan over te leggen. Hoezeer het wellicht ook begrijpelijk is dat Consument van deze transcriptie kennis wil nemen, voor de uitkomst van deze procedure maakt het geen verschil dat deze transcriptie niet is overgelegd. Hiervoor is immers gebleken dat Consument, omdat de tarieven bij het aangaan van de

overeenkomst zijn besproken, niet zonder meer heeft mogen afgaan op een mededeling van de beleggingslijn.

4.9 Gezien het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de vorderingen van Consument dienen te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst als bindend advies de vorderingen af.

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.