Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0455
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 19 mei 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Beleggen

Samenvatting

Wijziging beleggingsassortiment. De bank mocht LYXOR ETF GLOBAL QUALITY INCOME uit haar beleggingsassortiment halen en mocht daarbij een opzegtermijn van 6 weken hanteren. Anders dan de consument betoogt, is er geen sprake van een zorgplichtschending. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

1. Het procesverloop

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij de bank. Hierop zijn de Algemene Voorwaarden Beleggen van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Begin september 2020 heeft de bank de consument een brief gestuurd om hem te informeren over een wijziging van het beleggingsassortiment. In deze brief staat het volgende:

"U belegt via ABN AMRO met depotnummer [nummer] in onderstaand product. Wij willen u hierbij informeren dat ABN AMRO heeft besloten om dit product per direct uit het assortiment te halen. De reden hiervoor is dat er maar weinig klanten in dit product beleggen. Daardoor is het aanhouden van dit product te kostbaar. Dit komt o.a. door de administratie- en personeelskosten, die nodig zijn om dit product in beheer te houden. In deze brief leest u wat dit voor u betekent. Wanneer u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, laten we u graag weten waar u meer informatie kunt vinden.

Fondscode	Isin	Fondsnaam
247474	LU0832436512	LYXOR ETF GLOBAL QUALITY INCOME D CAP

Wat betekent dit voor u?
Bovenstaand product zullen wij niet meer in ons assortiment aanhouden. U kunt dit product tot 23 oktober 2020 overboeken naar een andere beleggingsinstelling of kosteloos verkopen. Hoe dit werkt leest u op abnamro.nl/aanpassing-assortiment

Vanaf 10 september 2020 kunt u geen kooporders meer doen in dit product. Wanneer u op 23 oktober 2020 nog een positie heeft in dit product, zullen wij deze kosteloos voor u verkopen op het eerstvolgende beschikbare moment, onafhankelijk van de koers."

De klacht en vordering

2.3 De consument is het niet eens met de wijziging van het beleggingsassortiment. Hij komt met name op tegen de termijn die de bank hem heeft gegeven om zijn aandelen LYXOR ETF GLOBAL QUALITY INCOME over te boeken naar een andere beleggingsonderneming dan wel te verkopen. De consument vindt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De bank heeft namelijk enkel oog gehad voor haar eigen belang en geen rekening gehouden met de belangen van haar klanten. Door de korte termijn was het niet mogelijk om de aandelen onder te brengen bij een andere beleggingsonderneming. Dit vergt nu eenmaal enige doorlooptijd voor marktverkenning, leggen van contact, maken van een fysieke afspraak in coronatijd, opbouwen van vertrouwen, verzamelen van 'know your customer'-documentatie, afsluiten van een overeenkomst, etc. De consument was daardoor gedwongen om zijn aandelen LYXOR ETF GLOBAL QUALITY INCOME te verkopen. Vanwege het beurs-klimaat was het echter een ongunstig moment om te verkopen. Door de gedwongen verkoop heeft hij een verlies geleden van € 8.886,- (ten opzichte van de aankoopsom). De consument vordert daarom een schadevergoeding van de bank.

Het verweer

2.4 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de bank LYXOR ETF GLOBAL QUALITY INCOME uit haar beleggingsassortiment mocht halen en daarbij een termijn van 6 à 7 weken mocht hanteren.

3.2 De wijziging van het beleggingsassortiment moet worden gezien als een gedeeltelijke opzegging van de overeenkomst van beleggingsdienstverlening tussen de bank en de consument. De bank beroept zich op artikel 12 van de Algemene Voorwaarden Beleggen, waarin een ruime bevoegdheid is opgenomen tot het opzeggen van diensten en producten. Een niet voor bepaalde tijd aangegane overeenkomst kan echter in beginsel ook zonder een daartoe (in de overeenkomst of algemene voorwaarden opgenomen) strekkende bepaling worden opgezegd. Dit uitgangspunt is neergelegd in vaste jurisprudentie van de Hoge Raad (Hoge Raad, 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141). Wel kunnen de eisen van redelijkheid en billijkheid wegens aard en inhoud van de overeenkomst en de omstandigheden van het geval meebrengen dat een redelijke opzegtermijn wordt gehanteerd.

3.3 In deze zaak komt de consument met name op tegen de termijn die de bank heeft gehanteerd. Begin september 2020 is de consument geïnformeerd over de wijziging van het beleggingsassortiment. Hij heeft tot 23 oktober 2020 de tijd gekregen om de beleggingen over te boeken naar een beleggingsrekening bij een andere dienstverlener, of om zelf de beleggingen te verkopen. Dit komt neer op een opzegtermijn van ongeveer 6 weken.[1] Hoewel de commissie begrijpt dat de consument liever langer de tijd had gehad, biedt een opzegtermijn van 6 weken doorgaans voldoende tijd om beleggingen onder te brengen bij een andere beleggingsonderneming dan wel om de beleggingen te verkopen en een ander soortgelijk beleggingsproduct aan te kopen. Het is niet gebleken dat een termijn van 6 weken in dit geval niet voldoende zou zijn, vooral nu het gaat om een ETF (exchange traded fund). Naar het oordeel van de commissie heeft de bank dan ook voldoende rekening gehouden met de belangen van de consument door een opzegtermijn van 6 weken te hanteren.[2]

---

[1] De brief van begin september 2020 is niet gedateerd en de bank spreekt in haar stukken van 'begin september'. Aangezien in de brief "Vanaf 10 september 2020 kunt u (…)" staat, is het aannemelijk dat de brief in ieder geval vóór 10 september 2020 verstuurd is. Tussen 10 september 2020 en 23 oktober 2020 zitten 6 weken. Dus de opzegtermijn is in ieder geval 6 weken.

[2] Zie ook GC Kifid nr. 2021-0177.

3.4 Kortom: de bank mocht LYXOR ETF GLOBAL QUALITY INCOME uit haar beleggings-assortiment halen en mocht daarbij een opzegtermijn van 6 weken hanteren. Anders dan de consument betoogt, is er geen sprake van een zorgplichtschending. De slotsom is daarom dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage: relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Beleggen

12. Stoppen met bepaalde beleggingsdiensten

12.1. Kan de bank stoppen met bepaalde beleggingsdiensten?

1. De bank kan op elk moment besluiten om per direct te stoppen met bepaalde beleggingsdiensten. De bank kan bijvoorbeeld besluiten om:
- te stoppen met een bepaalde beleggingsvorm
- te stoppen met bepaalde beleggingsproducten. U kunt deze producten dan niet meer kopen bij de bank en niet meer bij de bank ontvangen van een andere bank of binnen de bank. Soms kunt u deze beleggingsproducten ook niet meer verkopen of overboeken naar een andere bank of binnen de bank;
- op een bepaalde beurs geen orders meer uit te voeren; en
- uw beleggingsrekening op te heffen. Bijvoorbeeld als u gedurende een kalenderjaar of langer geen beleggingsproducten op uw beleggingsrekening heeft staan.

2. Stopt de bank met een bepaalde beleggingsdienst? Dan hoeft de bank u niet uit te leggen waarom de bank hiermee stopt.

3. Stopt de bank met een bepaald beleggingsproduct op uw beleggingsrekening? En moet u dat beleggingsproduct verkopen of overboeken naar een andere bank? Dan krijgt u hierover een bericht van de bank. In dit bericht zal de bank u een termijn geven om deze beleggingsproducten te verkopen of over te boeken naar een andere bank. Heeft u deze beleggingsproducten na die termijn nog op uw beleggingsrekening? Dan mag de bank deze beleggingsproducten voor u verkopen. De bank zal de opbrengst ervan na aftrek van kosten op uw betaalrekening bijschrijven. (…)