Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0847

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	13 november 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Execution only. De consumenten stellen dat de bank hen onvoldoende heeft geïnformeerd over een bod op obligaties. De bank heeft dit betwist. Naar het oordeel van de commissie is het aan de consumenten zelf om informatie in te winnen over hun beleggingen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) 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 consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten houden een Beleggingsrekening “Zelf” aan bij de bank. In de overeenkomst tussen partijen is opgenomen:

> *“(...) Bij Zelf beperkt de dienstverlening van de ING zicht tot het uitvoeren van orders die u geeft. Wij toetsen niet of deze orders geschikt zijn voor u. De ING toetst alleen op saldo- en dekkingsvereisten. U handelt op eigen initiatief en voor eigen risico. Van beleggingsadvies is bij deze dienstverlening dan ook geen sprake. U bent zelf verantwoordelijk voor de samenstelling van uw beleggingsportefeuille. (...)”*

2.2 Op deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden beleggen van toepassing verklaard. Hierin is onder meer het volgende bepaald:

> *"(...) Marktgegevens zijn de laatst bekende koersen van Beleggingen en andere gegevens over Beleggingen.*
>
> *(...)*
>
> ***Wilt u beleggen met Zelf?***
>
> *Dan kiest u zelf uit ons Beleggingsassortiment waarin u belegt. U bent verantwoordelijk voor het verzamelen van Marktgegevens en de samenstelling van uw Beleggingen. U neemt beleggingsbeslissingen op uw eigen initiatief en voor uw rekening en risico. Dat betekent dat wij alleen Orders voor u ontvangen, doorgeven, uitvoeren of laten uitvoeren. Wij geven u uitdrukkelijk geen Beleggingsadvies. Daarnaast ontvangt u elk kwartaal een rapportage met hierin de behaalde rendementen over de afgelopen periode en een overzicht van alle mutaties op het portefeuilledeel van uw Beleggingsrekening. (...)"*

2.3 Per brief van 28 april 2023 schreef de bank aan de consument:

> *"(...) U belegt in obligaties VAR% Delta Loyd 14/... Hier is een bod op uitgebracht. NN Group biedt voor iedere obligatie van minimaal EUR 1.000,00 nominaal een bedrag van EUR 995,00. Of dit bod doorgaat, wordt bekend gemaakt op 9 mei 2023. Graag informeren wij u over uw keuzemogelijkheden.*
>
> *(...)*
>
> *Wilt u ingaan op het bod? Dan kunt u dit melden (...).*
>
> *U kunt uw obligaties aanmelden tot 3 mei 2023, 09:00 uur.*
>
> *(...)*
>
> *Als u niet wilt ingaan op het bod, hoeft u niets te doen. Gaat het bod door, dan kan dit betekenen dat de verhandelbaarheid van uw obligaties VAR% Delta Loyd 14/.. vermindert.*
>
> *(...)*
>
> ***Bijzonderheden***
>
> *Opgelopen rente wordt niet uitbetaald. (...)"*

2.4 De consumenten ontvingen voornoemde brief op 3 mei 2023. Zij konden hierdoor niet meer tijdig op het bod ingaan.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten vorderen na wijziging van eis betaling van een bedrag van € 11.000,- en terugbetaling van de servicekosten die zij hebben betaald, te vermeerderen met de wettelijke rente.

2.6 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De bank heeft een onredelijk korte deadline gegeven om te reageren op de brief van 28 april 2023. Deze brief ontvingen zij pas op 3 mei 2023 en toen was de termijn om te reageren al verstreken. De bank had de consumenten een langere termijn moeten geven, zodat zij daadwerkelijk een keuze hadden kunnen maken. Daarnaast schepte de brief onduidelijkheid over de uit te betalen rente, waardoor de consumenten ook geen geïnformeerde beslissing hadden kunnen nemen. De consumenten betalen een behoorlijk bedrag aan de bank voor het gebruik van de beleggingsrekening en verwachten daar wel enige service voor terug. Bij aanvang van de overeenkomst was hun ook een "private banker" toegezegd. Doordat zij de obligaties nu niet hebben kunnen verkopen, lijden zij schade. De consumenten hebben ongeveer € 45.000,- belegd in de obligaties en dit product is nu slecht verhandelbaar geworden, waardoor het in waarde daalt en waarschijnlijk nog verder zal dalen. Daarnaast is het de consumenten onduidelijk of de couponrente – zo'n € 2.000,- per jaar – nog zal worden uitbetaald.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De vraag die voorligt is of de bank is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen, door de consumenten een (te) korte termijn te geven om op het bod te reageren. Naar het oordeel van de commissie is daarvan geen sprake. Dit zal hierna worden toegelicht.

Is sprake van execution only dienstverlening?

3.2 Partijen verschillen van mening over de vraag of de dienstverlening het karakter heeft van execution only. Naar het oordeel van de commissie is daarvan sprake. In de overeenkomst en de algemene voorwaarden is duidelijk bepaald dat sprake is van execution only dienstverlening. Dat de consumenten van mening zijn dat zij (te) veel betalen voor de beleggingsrekening, betekent niet dat hun relatie met de bank als een adviesrelatie moet worden beschouwd. De consumenten stellen dat zij een "private banker" toegewezen zouden krijgen, maar dit blijkt niet uit het dossier. Ook het feit dat de bank een brief aan hen verstuurt over een bod op hun obligaties maakt nog niet dat sprake is van een beleggings-rekening met beleggingsadvies.

3.3 De commissie stelt gezien het voorgaande vast dat sprake is van execution only dienstverlening. Bij dit type beleggingsdienstverlening is de verplichting tot informatieverstrekking van een beleggingsonderneming beperkter dan bij andere soorten dienstverlening, zoals vermogensbeheer en beleggingsadvies, en neemt de belegger zelfstandig en zonder voorafgaand advies beleggingsbeslissingen. In eerdere uitspraken heeft de commissie overwogen dat het bij dienstverlening op basis van execution only primair aan de belegger is zich te informeren over (ontwikkelingen in verband met) de financiële instrumenten waarin hij belegt.[1]

Is de bank tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen?

3.4 Het voorgaande brengt mee dat op de bank geen verplichting rustte om de consumenten te informeren over het bod van NN. Daarbij neemt de commissie mee dat het in dit geval gaat om een bod op obligaties in plaats van aandelen. De verplichting van hoofdstuk 3a Wet giraal effectenverkeer aan de bank om bepaalde informatie door te geven aan de aandeelhouder is dan ook niet van toepassing. Het is in dit geval aan de consumenten om zelf informatie te verzamelen over de obligaties en op basis daarvan al dan niet te handelen. Dat is ook uitdrukkelijk in de voorwaarden opgenomen (zie 2.2). Dat de bank als extra service een informatiebrief stuurt, maakt niet dat zij daarmee verantwoordelijk is voor het feit dat de consumenten niet tijdig op het bod zijn ingegaan. Het is vervelend voor de consumenten dat zij de brief van de bank pas ontvingen nadat de termijn om in te gaan op het bod al was verstreken, maar dat maakt niet dat hun eventuele schade voor rekening van de bank moet komen. Het was immers aan de consumenten zelf om informatie te verzamelen over eventuele biedingen op hun obligaties.

3.5 Dat de consumenten zelf geen tijd hebben om alle informatie omtrent hun beleggingen bij te houden kan zo zijn, maar het is inherent aan de gekozen dienstverlening dat dit wel van hen wordt verwacht. In ieder geval kunnen de consumenten het feit dat zij dit kennelijk niet doen niet aan de bank tegenwerpen, omdat op de bank op basis van de overeenkomst geen enkele verplichting rust om hen te adviseren over hun beleggingen.

3.6 Nu op de bank geen verplichting rustte om de consumenten te informeren over het bod van NN, kunnen zij de bank ook niet verwijten dat zij te weinig tijd hadden om op dit bod in te gaan. Dit betekent dat eventuele schade door waardedaling van de obligaties voor rekening van de consumenten dient te blijven.

Servicekosten

3.7 De consumenten vorderen verder terugbetaling van de servicekosten die zij hebben betaald voor hun beleggingsrekening, omdat zij menen dat de bank geen service verleent.

[1] Zie onder andere Geschillencommissie Kifid, nrs. 2016-546, 2017-339, 2019-304, 2019-983, 2020-098, 2020-730, 2021-0323 en 2023-0573.

3.8 De commissie overweegt als volgt. Anders dan de consumenten lijken te veronderstellen blijkt nergens uit dat zij kosten hebben betaald voor beleggingsadvies. Als zij menen dat de dienstverlening van de bank te duur is, staat het hun vrij om hun beleggingen elders onder te brengen. De consumenten had op basis van de overeenkomst duidelijk kunnen en moeten zijn dat zij voor zogeheten execution only dienstverlening hadden gekozen en dat daarbij geen advies is inbegrepen. Voor terugbetaling van enige servicekosten bestaat geen grond.

Conclusie

3.9 De conclusie is dat de bank niet is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen en dat er ook niet ten onrechte servicekosten in rekening zijn gebracht. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl