Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0275

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	27 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Vermogensbeheer. Verzoek wijziging profiel. Niet gebleken dat dit verzoek te traag is uitgevoerd.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen ingediende stukken.

1.2 Naar het oordeel van de commissie is een mondelinge behandeling niet nodig.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument is in 2014 een vermogensbeheerovereenkomst met de bank aangegaan.

2.2 Op 18 november 2021 heeft de consument de bank gemeld dat hij wilde overstappen op de meest defensieve beleggingsstrategie voor zijn beheerportefeuille.

2.3 De bank heeft met de consument een belafspraak op 25 november 2021 gemaakt om het bestaande beleggingsprofiel te evalueren en zo nodig aan te passen. Op 25 november 2021 heeft een medewerker van de bank met de consument gesproken over het beleggingsprofiel en de portefeuille. Tijdens dit gesprek heeft deze medewerker onderzocht of het profiel en de beleggingen van de consument nog aansloten bij zijn persoonlijke uitgangspunten en financiële situatie.

2.4 Het beleggingsprofiel van de portefeuille is vervolgens op 30 november 2021 omgezet in defensief.

2.5 In de overgelegde Algemene Voorwaarden Beleggen staat onder meer:

> *Mag u afwijken van het Beleggingsadvies?*
> *Ja, dat mag mits dit past binnen uw Beleggingsprofiel. U bepaalt zelf of u ons Beleggingsadvies wel of niet opvolgt of een aangepaste Order geeft. Wij gaan er hierbij van uit dat u zich bewust bent van het feit dat als u afwijkt van ons Beleggingsadvies u misschien grotere risico's loopt. Dit kan nadelige gevolgen hebben voor uw beleggingsresultaat. Dat is uw eigen verantwoordelijkheid.*

Klacht, vordering en verweer

2.6 De consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In het klachtformulier noemt hij een schadebedrag van € 3.570,-, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 18 november 2021. Deze vordering berust op de stelling dat de bank, toen de consument meldde dat hij wilde overstappen naar de meest defensieve strategie, deze mededeling als een order had moeten opvatten en de portefeuille in lijn had moeten brengen met het gewenste defensieve profiel. In zijn reactie op het verweerschrift stelt de consument verder dat de bank in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld door in het telefoongesprek onvoldoende informatie te verstrekken en door niet of traag te reageren op correspondentie nadat hij een klacht had ingediend.

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

3. De beoordeling

3.1 Partijen zijn het eens dat de consument op 18 november 2021 de bank heeft verzocht zijn beleggingsprofiel te wijzigen. Zij verschillen van standpunt over de vraag of de bank, naar aanleiding van dit verzoek, de portefeuille zo nodig door aan- en verkooptransacties meteen in lijn had moeten brengen met het gewenste defensieve profiel. Volgens de consument had de bank zijn verzoek op korte termijn (binnen een dag) moeten uitvoeren. De bank stelt dat zij, alvorens het profiel te wijzigen, eerst een gesprek met de consument moest voeren om te kunnen vaststellen of er gezien zijn persoonlijke omstandigheden aanleiding was voor aanpassing van het profiel.

3.2 De commissie overweegt als volgt. Voor de beoordeling van dit geschil is van belang dat tussen partijen een relatie van vermogensbeheer bestond. Kenmerkend voor vermogensbeheer is dat de beheerder de beleggingsportefeuille van een klant naar eigen inzicht beheert op basis van diens financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid. Dit uitgangspunt blijkt onder meer uit artikel 4:23 lid 1 aanhef en onder a en b van de Wet op het financieel toezicht. Immers, op grond van deze bepaling moet een vermogensbeheerder, voor zover relevant voor het beheer, bij de klant informatie inwinnen over diens financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid.

Voor zover mogelijk moet de vermogensbeheerder er ook voor zorgen dat de wijze van beheer gebaseerd is op de ingewonnen informatie.

3.3 Wegens het in 3.2 genoemde uitgangspunt en de daar genoemde wettelijke verplichtingen constateert de commissie dat de bank in dit geval niet in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld. Uit die maatstaf en verplichtingen blijkt immers dat een vermogensbeheerder, voordat het beleggingsprofiel wordt gewijzigd, eerst inlichtingen moet inwinnen (over de financiële positie van de klant en de overige hiervoor genoemde omstandigheden). Door het inwinnen van die inlichtingen kan de vermogensbeheerder zeker stellen dat het beoogde nieuwe profiel geschikt is voor de klant. Verder voert de bank terecht aan dat zij óók een zorgplicht heeft tot het beschermen van de klant tegen het mogelijke gevaar van lichtzinnigheid of gebrek aan inzicht. Daaruit volgt dat de bank, toen de consument op 18 november 2021 doorgaf dat hij een (zeer) defensief beleggingsprofiel wenste, niet verplicht was per direct het profiel aan te passen en ook niet verplicht was de portefeuille zo nodig door transacties meteen in lijn te brengen met het gewijzigde profiel. Dit wordt ook niet anders door de stelling van de consument dat een vermogensbeheerklant wel degelijk orders mag geven, waarbij hij verwijst naar de tekst op bladzijde 9 van de Algemene Voorwaarden Beleggen (hierna: AVB, zie 2.5 hiervoor). Deze tekst in de AVB geldt voor een relatie waarin de bank beleggingsadvies geeft, terwijl hier sprake is van vermogensbeheer. Bij beleggingsadvies geeft de klant zelf orders op, terwijl dit in een vermogensbeheerrelatie meestal aan de beheerder is voorbehouden.

3.4 Het is ook niet onzorgvuldig dat de bank eerst een gesprek met de consument op 25 november 2021 heeft ingepland en daarna op 30 november 2021 het profiel heeft aangepast. In haar rol van vermogensbeheerder moest de bank onderzoeken of het nieuwe profiel geschikt voor de consument was. Zij mocht daarom de eis stellen dat eerst een gesprek met de consument werd gevoerd. Verder acht de commissie het tijdsverloop in dit geval – van het verzoek op 18 november tot de profielwijziging op 30 november 2021 – niet onredelijk lang.

3.5 Gezien het voorgaande zal de vordering van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen de uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van de uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u 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 twee weken na verzending van de uitspraak 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 commissie 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