Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-27 d.d. 15 januari 2014
(prof.mr. C.E. du Perron, voorzitter en E.L.H. van der Vos, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft een beleggingsrelatie op basis van advies met een bank. Consument stelt dat de bank hem in een adviesgesprek heeft beloofd geen provisiekosten te rekenen over de ver- en aankoop van zijn portefeuille, secundair dat de bank hem ontoereikend heeft voorgelicht over deze kosten. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de bank toegezegd heeft geen kosten te rekenen. Ook is de Commissie van oordeel dat Bank niet kan worden aangerekend dat zij niet heeft geïnformeerd over de verkoop van de portefeuille. Consument had al vaker zodanige provisiekosten betaald en de kosten waren wat betreft hoogte niet ongebruikelijk. De Commissie oordeelt verder dat wat betreft de aankoopkosten van de portefeuille, de bank Consument wel zorgvuldig had moeten informeren, nu de kosten van de aankoop van de portefeuille ongebruikelijk hoog waren. De Commissie rekent de bank dit aan.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier, ingekomen op 21 februari 2013;
- 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. De Commissie zal het geschil schriftelijk afdoen zoals bedoeld in artikel 37.7 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument heeft een beleggingsrelatie op basis van advies met Aangeslotene sinds 2006. Over de portefeuille van Consument werd periodiek overlegd. Consument heeft in de jaren van de beleggingsrelatie met enige regelmaat effecten verkocht en gekocht en daarover iedere keer provisie betaald. Consument ontving naar aanleiding van deze transacties aan- en verkoopnota's van Aangeslotene.

2.2. Op 1 april 2010 vond een portefeuilleoverleg plaats. Aangeslotene heeft Consument er toen op gewezen dat de verdeling van de verschillende beleggingscategorieën niet in overeenstemming was met zijn beleggingsprofiel. Met de adviseur van Aangeslotene zijn wijzigingen in de portefeuille van Consument besproken. Consument heeft naar aanleiding van het gesprek besloten zijn portefeuille te liquideren en de opbrengst te herbeleggen in het Fortis Personal Portfolio FoF P50 (hierna: FPP).

2.2. De portefeuille vertegenwoordigde op het moment van liquidatie in april 2010 een waarde van € 167.782,-. Bij de verkoop van de effecten is voor binnenlandse fondsen een provisie van 0,4% gerekend over het transactiebedrag en voor buitenlandse fondsen een provisie van 1% over het transactiebedrag. In totaal bedroeg de provisie over deze verkoop van effecten € 1.483,83, wat neerkomt op een gemiddelde provisie van 0,9%.

2.3. Op 8 april 2010 zijn de participaties FPP gekocht ter waarde van € 165.749,58. Daarover heeft Consument een provisie van € 4.143,75 betaald, gebaseerd op een tarief van 2,5%.

2.4. Aangeslotene heeft een brochure met de door haar gehanteerde provisies overgelegd. Daarin wordt onder meer vermeld:

"Aandelen binnen- en buitenland (…)

< € 2.500	2,00%
€ 2.500 – € 10.000	0,90%
> € 10.000	0,60%

(…)

Obligaties binnen- en buitenland (…)

< € 25.000	0,90%
€ 25.000 – € 125.000	0,40%
> € 125.000	0,25%

(…)

Beleggingsfondsen (…)

Fortis Beleggingsfondsen	0,40%
Beleggingsfondsen binnenland	0,40%
Beleggingsfondsen buitenland	1,00%

(…)

Afwijkende tarieven Beleggingsfondsen	aankoop	verkoop
Fortis Personal Fortfolio Fund of Funds (PO)	1,25%	1,25%
Fortis Personal Fortfolio Fund of Funds (P25, P50, P75 en P100)	2,50%	0%
Fortis L Fund Bond World 2001	2,50%	0%

(…)"

3. Geschil

3.1. Consument vordert vergoeding van:
- het bedrag van ongeveer € 1.500 dat in april 2010 in rekening is gebracht als provisie over de verkoop van effecten; en
- het bedrag van € 4.143,75 dat Aangeslotene in rekening heeft gebracht als provisie over de aankoop van de participaties FPP.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene zich niet heeft gehouden aan hetgeen is overeengekomen op 1 april 2010, namelijk een kosteloze liquidatie van de portefeuille en een kosteloze aankoop van de participaties FPP, althans dat Aangeslotene hem ontoereikend heeft voorgelicht over de kosten die gepaard zouden gaan met deze transacties.

Verweer

3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Afspraak over kosteloze transacties?

4.1. Consument heeft gesteld dat tijdens de bespreking van 1 april 2010 door Aangeslotene is toegezegd dat over de voorgenomen effectentransacties geen provisiekosten zouden worden gerekend. Aangeslotene heeft dit gemotiveerd betwist en Consument heeft in reactie daarop geen voldoende specifieke feiten en omstandigheden gesteld of stukken overgelegd die zijn stelling op dit punt onderbouwen. Naar het oordeel van de Commissie is niet komen vast te staan dat partijen tijdens de bespreking van 1 april 2010 hebben afgesproken dat, in afwijking van de tot dusver door Aangeslotene gehanteerde tarieven, over de voorgenomen effectentransacties in het geheel geen kosten zouden worden gerekend. Op deze grond kan de vordering van Consument daarom niet worden toegewezen.

Toereikende voorlichting over de kosten?

4.2. Vervolgens is aan de orde of Consument tijdens het gesprek van 1 april 2010 toereikend is voorgelicht over de kosten van de voorgenomen transacties. Tussen partijen is niet in geschil dat zij in het gesprek van 1 april 2010 hebben gesproken over het feit dat bij een belegging in FPP geen bewaarloon wordt gerekend en evenmin mutatiekosten voor de transacties die de beheerder van dit fonds verricht en dat deze eigenschap van FPP een van de redenen voor Aangeslotene was om een belegging in dit fonds te adviseren. Uit de overlegde stukken is af te leiden dat partijen niet uitdrukkelijk hebben gesproken over de provisiekosten die worden gerekend bij de ver- en aankoop van FPP. De Commissie overweegt dat Aangeslotene Consument wel had moeten informeren over de provisiekosten die worden gerekend bij de aankoop van FPP; dit omdat deze provisie 2,5% bedroeg, derhalve een stuk meer dan de provisie die, afgaande op de overgelegde brochure, doorgaans over effectentransacties wordt gerekend, en ook omdat het ging om het

herbeleggen van een bedrag van ongeveer € 165.000, zodat de provisie over deze aankoop op een bedrag van ongeveer € 4.000 zou uitkomen.
Dat Aangeslotene Consument niet heeft geïnformeerd over de ongewoon hoge provisiekosten van het fonds FPP betekent dat de informatieverstrekking van Aangeslotene ontoereikend is geweest en dat Aangeslotene toerekenbaar is tekort geschoten. Dit wordt niet anders door de stelling van Aangeslotene dat Consument eerder in FPP heeft belegd, namelijk op 18 april 2006, en zo de provisiekosten had kunnen verwachten. Niet alleen was deze transactie vier jaar eerder, maar ook betrof dit een veel kleiner belegd bedrag, zodat niet is gebleken dat het Consument duidelijk heeft moeten zijn dat voor het aankopen van participaties in dit fonds een wezenlijk hogere provisie geldt.

4.3. Consument stelt dat Aangeslotene ook is tekortgeschoten door hem niet te wijzen op de hoogte van de provisie bij verkoop van effecten. In dit standpunt kan Consument niet worden gevolgd. Uit zijn brief van 18 april 2010 blijkt dat Consument ermee bekend was dat over dergelijke transacties provisie wordt gerekend en dat die provisie tot dusver ongeveer 0,5% had bedragen. Daar komt bij dat de in rekening gebrachte provisie van gemiddeld 0,9% niet wezenlijk afwijkt van wat gangbaar is voor dergelijke transacties en dat Aangeslotene onweersproken heeft gesteld dat de portefeuille regelmatig mutaties had ondergaan en dat daarbij steeds de kosten waren vermeld in een aan- of verkoopnota.

Omvang schadevergoeding

4.4. De Commissie zal de schade begroten door een vergelijking tussen (a) het bedrag van € 4.143,75 dat daadwerkelijk in rekening is gebracht over de aankoop van participaties FPP en (b) de provisie die zou zijn betaald als een gangbaar tarief was gehanteerd; daarbij gaat de Commissie, mede gelet op de overlegde brochure, ervan uit dat een provisie van ongeveer 1% gangbaar was, zodat de provisie bij toepassing van dat tarief zou zijn uitgekomen op 1% van € 165.749,58 = € 1.657,49. De schadevergoeding komt daarmee uit op (€ 4.143,75 – € 1.657,49) afgerond € 2.485.

4.5. Als eigen bijdrage aan de behandeling van dit geschil heeft Consument een bedrag van € 50 betaald. Aangeslotene dient dit bedrag te vergoeden omdat zij in overwegende mate in het ongelijk is gesteld.

4.6. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist als bindend advies dat Aangeslotene, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt:

(a) een bedrag van € 2.485, - ; en

(b) de eigen bijdrage van € 50.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.