Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0417
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: NN Bank, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 5 mei 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage(n)	: Transcriptie telefoongesprek

Samenvatting

De consument heeft telefonisch contact opgenomen met de bank over het wijzigen van zijn beleggingsprofiel voor beleggingen die aan de bank zijn verpand voor zijn hypotheek. Hem is verteld dat de wijziging van zijn beleggingsprofiel direct in zou gaan. Vervolgens heeft de consument de voor wijziging van het beleggingsprofiel benodigde vragenlijst ingevuld, met als resultaat dat zijn beleggingsprofiel is gewijzigd naar 'liquide'. Na de verkoop van al zijn beleggingen bleek de totale waarde van zijn portefeuille te zijn afgenomen ten opzichte van de waarde zoals weergegeven op de website van de bank ten tijde van het opgeven van de wijziging. De consument stelt dat hij uit het telefoongesprek heeft mogen afleiden dat de weergegeven waarde op het moment dat hij zijn beleggingsprofiel wijzigde zou behouden. Hij vordert compensatie van de waardevermindering van zijn beleggingsportefeuille. De commissie is van oordeel dat de bank geen onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven. In het telefoongesprek is namelijk alleen gesproken over het ingaan van de wijziging zelf en niet over het mogelijke effect daarvan op de waarde. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlage. Het gaat 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

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in het verleden een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank met verpanding van beleggingen die bij de bank in vermogensbeheer zijn gegeven.

2.2 Op 17 maart 2020 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank. In het gesprek heeft de consument aangegeven zijn beleggingsprofiel voor deze beleggingen te willen wijzigen naar minder risicovol. De consument heeft daarbij gevraagd of die wijziging direct in zal gaan, waarop de medewerker van de bank bevestigend heeft geantwoord. Dezelfde ochtend heeft de consument zijn beleggingsprofiel gewijzigd door het invullen van een vragenlijst. De bank heeft diezelfde ochtend bevestigd dat zijn beleggingsprofiel is gewijzigd naar 'liquide'.

2.3 De beleggingsportefeuille van de consument had op 17 en 18 maart 2020 een totale waarde van respectievelijk € 184.261,68 en € 182.370,19. De bank heeft op 18 en 19 maart 2020 verkooporders verwerkt in verband met het gewijzigde beleggingsprofiel van de consument. Op 19 maart 2020 zijn alle verkooporders afgewikkeld en bedroeg de totale waarde van de beleggingsportefeuille € 180.233,83.

2.4 De consument heeft een klacht ingediend bij de bank over de waardedaling van zijn beleggingsportefeuille na de wijziging van zijn beleggingsprofiel en de bank verzocht het verlies te compenseren. Het verzoek is door de bank afgewezen, waarna de consument op 5 november 2020 een klacht heeft ingediend bij het Kifid. Op 29 december 2020 hebben partijen het telefoongesprek van 17 maart 2020 teruggeluisterd. De consument heeft vervolgens aangegeven zijn klacht voort te willen zetten.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt zich op het standpunt dat de bank hem verkeerd heeft geïnformeerd over het wijzigen van zijn beleggingsprofiel en de gevolgen daarvan. Hij stelt de bank aansprakelijk voor de daardoor ontstane schade. De consument voert daartoe de volgende argumenten aan. In het telefoongesprek dat hij met de bank voerde heeft de bank hem verteld dat de wijziging van het beleggingsprofiel direct in zou gaan. Daaruit heeft de consument mogen afleiden dat hij bij liquidatie van zijn beleggingsportefeuille de waarde zou behouden zoals deze ten tijde van de wijziging van zijn beleggingsprofiel op 17 maart 2020 op de website van de bank was weergegeven, te weten € 196.000,-. Na het afwikkelen van de verkooporders in verband met de wijziging bleek de totale waarde te zijn gedaald tot € 180.000,-. De bank heeft hem daarom onjuist geïnformeerd tijdens het telefoongesprek van 17 maart 2020.

2.6 De consument vordert vergoeding van de schade die hij door het handelen van de bank heeft geleden. De schade is door de consument begroot op een bedrag van € 16.000,-, zijnde het verschil tussen de waarde van zijn beleggingsportefeuille op 17 maart 2020 en 19 maart 2020, te vermeerderen met de wettelijke rente.

Het verweer

2.7 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 Dit geschil draait in de kern om de vraag of de bank de consument op 17 maart 2020 verkeerd heeft geïnformeerd over de gevolgen van het wijzigen van zijn beleggingsprofiel en daardoor gehouden is de door de consument gevorderde schade te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank de consument niet verkeerd heeft geïnformeerd en licht dat als volgt toe.

3.2 In haar verweer heeft de bank een transcriptie opgenomen van het telefoongesprek van 17 maart 2020. Uit de transcriptie van het telefoongesprek, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak, blijkt dat de consument aan de bank heeft gevraagd of een wijziging van zijn beleggingsprofiel per direct in zal gaan. De bank heeft dat bevestigd. De stelling van de consument dat hij hieruit had mogen afleiden dat hij de waarde van zijn beleggingsportefeuille op dat moment zou behouden, wordt door de commissie niet gevolgd. In het telefoon-gesprek is immers alleen aan de orde geweest of de wijziging direct zou ingaan. De waarde van de beleggingsportefeuille is in het geheel niet besproken. De bank had uit de vragen van de consument niet kunnen of moeten afleiden dat er voor hem nog onduidelijkheden bestonden over de manier waarop een wijziging van het beleggingsprofiel wordt doorgevoerd en welk effect dat op de totale waarde van de beleggingsportefeuille zou kunnen hebben.

3.3 De consument heeft opgemerkt dat hij niet kan beoordelen of de transcriptie een getrouw beeld van de werkelijkheid geeft. Waarom de transcriptie geen verslag zou doen van het gevoerde gesprek is door hem niet onderbouwd. De commissie overweegt dat het aan de consument is om feiten en omstandigheden aan te voeren waaruit blijkt dat de transcriptie een verkeerd beeld geeft van het gevoerde telefoongesprek. Nu hij dat niet heeft gedaan, gaat de commissie aan deze stelling voorbij.

3.4 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de bank de consument niet verkeerd of onvolledig heeft geïnformeerd. De klacht is daarom ongegrond.

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 – transcriptie van het telefoongesprek van 17 maart 2020

"De consument: "[…] ik heb er eentje die is verpand aan de hypotheek, die kan ik niet beëindigen, maar ik wil die naar minder risicovol gaan doen, want het loopt een beetje uit de hand nu.

NN Bank: Minder risico?

Consument: Minder risico, ja

NN Bank: Ja klopt okay ja

Consument: Moet ik dan die hele vragenlijst doornemen?

NN Bank: Ja, klopt ja

Consument: Okay en dat gaat dan per direct in?

NN Bank: U moet inderdaad het beleggingsprofiel wijzigen en dan wordt u naar minder risico gezet, als u dat wilt, inderdaad.

Consument: Dat gaat dan per direct, bij wijze van spreken?

NN Bank: Ja, dat klopt.

Consument: Ok, dan ga ik dat doen. […]

Consument: Ik heb nog een tweede Beheerd Beleggen rekening. […] Die kan ik per direct beëindigen, he?

NN Bank: Ja, dat klopt."