Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0812

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. dr. H.O. Kerkmeester, mr. dr. N. Strohmaier, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	1 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument stelt dat de dienstverlening van de bank als geheel tekortschiet en vordert terugbetaling van (een deel van) de betaalde kosten van het vermogensbeheer. De commissie oordeelt dat het niet is gebleken dat de bank heeft gehandeld in strijd met de afspraken die tussen partijen zijn gemaakt. Van een tekortkoming is geen sprake. 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 september 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig met haar partner, de heer [naam 1]. Namens de bank waren aanwezig: de heer mr. [naam 2], senior legal counsel, en mevrouw mr. [naam 3], legal counsel.

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 neemt bij de bank het product Zelf Beleggen Plus af. Daarnaast heeft zij in 2019 een vermogensbeheerovereenkomst afgesloten bij de bank en in dat kader een Duurzaam Beleggen Mandaat aan de bank verstrekt.

Op de vermogensbeheerovereenkomst zijn de Algemene Voorwaarden Beleggen en de Voorwaarden Vermogensbeheer ABN AMRO van toepassing. Voor de relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden wordt verwezen naar de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 De consument heeft bij de bank een bedrag van ongeveer € 500.000,- in beheer gegeven. Voor de dienstverlening van de bank zijn partijen een all-in tarief overeengekomen van 1,15% (1,39% inclusief BTW) van het beheerde vermogen per jaar.

2.3 Sinds het aangaan van de beleggingsrelatie in 2019 is tussen de consument en haar partner enerzijds en de bank anderzijds veelvuldig contact geweest over door de partner van de consument geuite klachten en aangedragen verbeterpunten.

2.4 Op 9 juli 2021 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de consument, haar partner en twee contactpersonen van de bank. Tijdens het gesprek zijn de wensen en verwachtingen van de consument en haar partner besproken. Naar aanleiding van het gesprek is het beleggingsprofiel aangepast naar 'zeer offensief'. De bank heeft de aanpassing op 21 juli 2021 per brief bevestigd. De kosten voor de dienstverlening zijn niet gewijzigd.

2.5 Na het wijzigen van het beleggingsprofiel is tussen de partner van de consument en de bank opnieuw veelvuldig contact geweest over verschillende klachten die hij geuit heeft richting de bank. De klachten zien onder meer op de manier waarop de wijziging van het beleggingsprofiel is doorgevoerd, de werking van het systeem van de bank, de beschikbaarheid van rapportages en overzichten en de beschikbaarheid van hun contactpersonen bij de bank. Daarnaast zijn verschillende vragen gesteld aan de bank over beleggingsbeslissingen die de bank heeft genomen.

2.6 De consument en haar partner hebben op 21 april 2022 een klacht ingediend bij de directie van de bank. Naar aanleiding van die klacht heeft op 3 mei 2022 een gesprek plaatsgevonden met een contactpersoon bij de bank waarbij de beleggingsconcepten die de bank aanbiedt en de mogelijkheden binnen die concepten zijn besproken. De contactpersoon van de bank heeft de consument en haar partner er daarbij op gewezen dat de bank binnen haar dienstverlening niet kan bieden wat zij verwachten. Dat geldt met name voor hun wensen die betrekking hebben op de verstrekte rapportages en detailinformatie over specifieke fondsen en mutaties. Verder is afgesproken dat de contactpersoon een aantal van deze wensen zal neerleggen bij de verantwoordelijke afdelingen en een aantal meer specifieke vragen zal uitzetten bij haar collega's.

2.7 De contactpersoon bij de bank heeft in mei 2022 terugkoppeling gegeven op de verschillende klachten die zijn geuit. Dit heeft de onvrede bij de consument en haar partner echter niet kunnen wegnemen.

2.8 De bank heeft de klacht van de consument en haar partner eerst afgewezen op 15 augustus 2022. Vervolgens hebben de consument en haar partner bezwaar gemaakt tegen de afwijzing. Op 11 oktober 2022 is de klacht definitief afgewezen door de bank. Verdere correspondentie tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht. Aangezien de beheerovereenkomst op naam staat van (alleen) de consument, merkt de commissie de klacht in het vervolg van de uitspraak aan als een klacht van (alleen) de consument.

2.9 Per 17 oktober 2022 is de beheerovereenkomst door de consument beëindigd.

De klacht en vordering

2.10 De consument stelt dat de dienstverlening van de bank niet voldoet aan wat zij daarvan mag verwachten. Dat is niet beperkt tot het vermogensbeheer, maar ziet op de dienstverlening van de bank in haar geheel. Meer specifiek over het vermogensbeheer stelt zij dat de dienstverlening niet in verhouding staat tot de kosten die de bank daarvoor in rekening brengt. Ter onderbouwing van haar standpunt voert zij, kort samengevat, het volgende aan:

- De samenstelling van de beheerde portefeuille voldoet niet aan de verwachtingen. Er is teveel belegd in beleggingsfondsen, wat extra beheerskosten met zich brengt. Naar verhouding is te weinig belegd in aandelen en obligaties. Verder is niet van elke aan- of verkoop die de bank in het kader van het beheer doet een beleggings-opinie beschikbaar. De consument trekt een aantal beleggingsbeslissingen in twijfel en vraagt zich af wat het nut daarvan is.

- Na het wijzigen van het beleggingsprofiel naar 'zeer offensief' heeft de bank diverse aandelen verkocht. Het is opmerkelijk dat de bank alle posities heeft aangepast, waarbij sommige aandelen zelfs eerst verkocht en daarna weer gekocht zijn.

- Het banksysteem is instabiel en niet gebruiksvriendelijk. De consument en haar partner krijgen regelmatig een foutmelding, waardoor zij gegevens niet kunnen raadplegen. Op afschriften ontbreekt de valutakoers, terwijl de valutakosten bij aan- en verkopen en de gemiddelde aankoopkoers niet juist worden weergegeven.

- Kwartaalrapportages zijn onvolledig en niet transparant. De corporate actions 'keuzedividend' en 'aandelensplitsingen' worden daarop niet weergegeven. De gemiddelde aankoopkoers in vreemde valuta wordt vergeleken met de koers in euro's. Het Duurzaam Magazine dat de consument zou krijgen, heeft zij nooit ontvangen.

- Bij vragen verstrekken de medewerkers van de bank onjuiste en/of onvolledige informatie. Ook geven zij vaak pas laat gehoor aan terugbelverzoeken.

2.11 De consument vordert terugbetaling van de betaalde beheerkosten, door haar afgerond op 1,2% over € 500.000,- per jaar voor tweeënhalf jaar, wat neerkomt op een bedrag van € 15.000,-.

Het verweer

2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan. Als meest verstrekkende verweer heeft de bank aangevoerd dat de klacht over het product Zelf Beleggen niet behandelbaar is omdat de consument daar geen belang bij heeft.

3. De beoordeling

Niet-behandelbaarheidsverweer

3.1 Voordat de commissie inhoudelijk ingaat op de klacht, dient zij het verweer van de bank dat de klacht niet behandelbaar is te beoordelen. De bank heeft gesteld dat de klacht niet behandelbaar is voor zover deze ziet op het product Zelf Beleggen omdat de consument daar geen belang bij heeft. Een zuiver emotioneel belang is volgens de bank geen belang in de zin van artikel 3:303 BW.

3.2 De commissie oordeelt dat het verweer van de bank niet slaagt. Zij merkt op dat de consument (en haar partner) in algemene zin meer van de dienstverlening van de bank hadden verwacht, waar ook het product Zelf Beleggen een rol in speelt. Volgens het reglement van Kifid is een klacht elke uiting van onvrede die betrekking heeft op een financiële dienst. In deze klacht is bovendien een vordering tot schadevergoeding ingediend. Het klachtonderdeel is daarom behandelbaar.

Inhoudelijk behandeling van de klacht

3.3 De commissie begrijpt de klacht van de consument zo dat de bank wanprestatie heeft gepleegd door niet de dienstverlening te leveren die zij mocht verwachten. De consument vordert op die grond ontbinding van de overeenkomst met (gedeeltelijke) terugbetaling van de kosten die zij voor het vermogensbeheer heeft betaald. De vraag die de commissie dient te beantwoorden is daarom of de bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening rondom het vermogensbeheer. Om die vraag te beantwoorden dient te worden beoordeeld of de bank heeft gehandeld in strijd met de afspraken die zij met de consument heeft gemaakt. De commissie komt tot de conclusie dat de bank niet is tekortgeschoten en licht dat hieronder toe.

3.4 In artikel 2.1 en 2.2. van de Voorwaarden Vermogensbeheer ABN AMRO is opgenomen dat de bank zelfstandig en op eigen initiatief beleggingsbeslissingen neemt voor rekening en risico van de consument. De bank doet dat volgens het mandaat en het vastgestelde risicoprofiel. Het mandaat is zelf door de consument gekozen en het risicoprofiel is vastgesteld op basis van de persoonlijke situatie van de consument.

Naar aanleiding van het gesprek tussen de consument en de bank, dat plaatsvond op 9 juli 2021, is het risicoprofiel met inachtneming van de wensen van de consument aangepast naar 'zeer offensief'. Ten aanzien van de rapportageverplichting is in artikel 3.3 van de Voorwaarden Vermogensbeheer ABN AMRO opgenomen dat de bank eens per kwartaal een overzicht aan de consument verstrekt waarin staat hoeveel haar vermogen waard is en hoe het vermogen is samengesteld.

3.5 De consument heeft zich beklaagd over de samenstelling van haar portefeuille en een aantal beleggingsbeslissingen die de bank heeft genomen. Het is de commissie echter niet gebleken dat de bank in de genoemde voorbeelden buiten haar mandaat is getreden of beleggingsbeslissingen heeft genomen die niet binnen het risicoprofiel passen. Ook is niet gebleken dat de verstrekte kwartaalrapportages, waar de consument verschillende klachten over heeft ingediend, niet voldeden aan de gemaakte afspraken.

3.6 De commissie heeft verder geconstateerd dat de consument bij het aangaan van de overeenkomst meer persoonlijke aandacht en een individueel samengestelde portefeuille had verwacht. Op basis van welke afspraken zij had verwacht dat de bank een individueel ingerichte portefeuille zou gaan samenstellen is door de consument niet toegelicht. De commissie merkt daarbij op dat de consument een weloverwogen keuze heeft gemaakt voor de dienstverlening van de bank, met inbegrip van de kosten die de bank daarvoor in rekening brengt. Ter zitting heeft zij toegelicht dat zij het aanbod van verschillende vermogensbeheerders heeft bekeken en uiteindelijk voor de bank heeft gekozen. Daarbij speelde ook mee dat het vermogen dat zij wilde laten beleggen op een rekening bij de bank stond. Zij had uit de overeenkomst en bijbehorende algemene voorwaarden kunnen opmaken hoe het vermogen beheerd zou worden en welke kosten de bank daarvoor in rekening zou brengen. Als de consument het daar niet mee eens was geweest, had het op haar weg gelegen om niet te kiezen voor de dienstverlening van de bank.

3.7 Wat de persoonlijke aandacht betreft overweegt de commissie dat van de bank mag worden verwacht dat zij zich inspant om vragen die de consument over de afgenomen dienstverlening heeft, te beantwoorden en daarbij geen onjuiste informatie verstrekt. De frequentie van de vragen van de consument en met name haar partner leidde er echter toe dat prompte en volledige beantwoording daarvan niet paste in de aard van de afgenomen dienst, namelijk (gestandaardiseerd) vermogensbeheer voor particulieren via algemene beleggingsprofielen. Bovendien blijkt uit de toelichting van de bank dat zij zich ook heeft ingespannen om de vragen van de consument te beantwoorden. Er is veelvuldig contact geweest met de consument en haar partner, inclusief meerdere persoonlijke gesprekken. Dat de bank onjuiste informatie aan de consument heeft verstrekt, is de commissie niet gebleken.

3.8 Ten aanzien van de overige zaken die de consument heeft aangedragen, zoals het instabiele en niet gebruiksvriendelijke banksysteem, het niet ontvangen van het Duurzaam Magazine en het ontbreken van informatie over keuzedividend en corporate actions op kwartaaloverzichten geldt dat dit op zichzelf legitieme klachten kunnen zijn. Uit de stukken blijkt echter dat de bank zich heeft ingespannen om hierover met de consument in gesprek te gaan om de problemen zoveel als mogelijk te verhelpen. De verstrekte rapportages voldoen naar het oordeel van de commissie aan de wettelijke eisen en beantwoorden aan het doel van rapportage, te weten inzicht geven in de actuele portefeuille. Van een tekortkoming die de ontbinding van de vermogensbeheer-overeenkomst rechtvaardigt is daarom geen sprake.

3.9 Voor zover de consument heeft gewezen op problemen met de betaaldienstverlening in verband met het product Zelf Beleggen, overweegt de commissie dat deze problemen niet zien op tekortkomingen in de sfeer van het vermogensbeheer. Deze gestelde tekortkomingen leveren daarom geen grond op voor gedeeltelijke terugbetaling van de beheerkosten.

3.10 Gelet op de voorgaande overwegingen is de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is. 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

Bijlage – relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Voorwaarden Vermogensbeheer ABN AMRO

2. Vermogensbeheer

2.1 Wat is vermogensbeheer bij de bank?

U kunt op verschillende manieren beleggen bij de bank. Eén van die manieren is dat u uw beleggingsbeslissingen niet zelf neemt maar overlaat aan de bank. Dit noemen we vermogensbeheer. U geeft de bank dan toestemming en opdracht om in uw naam beleggingsbeslissingen te nemen en uit te voeren. De bank doet dit helemaal zelfstandig en op eigen initiatief voor uw rekening en risico, maar wel volgens het mandaat en uw risicoprofiel. Dit spreekt u af met de bank in de Deelovereenkomst Vermogensbeheer.

2.2 Hoe beheert de bank mijn vermogen?

1. U spreekt met de bank af:

> hoe de bank uw vermogen voor u beheert;

En

> welk beleid de bank daarvoor gebruikt.

Deze afspraken staan in het mandaat. U leest het mandaat in bijlage 1 (Soort mandaat, risicoprofiel en samenstelling van uw beleggingsportefeuille) bij de Deelovereenkomst Vermogensbeheer.

2. Daarnaast hiuodt de bank rekening met het risicoprofiel zoals dat door de bank is vastgesteld. U leest uw risicoprofiel in bijlage 1 (Soort mandaat, risicoprofiel en samenstelling van uw beleggingsportefeuille) bij de Deelovereenkomst Vermogensbeheer. U leest in artikel 2.2 (Hoe bepaal ik mijn beleggersprofiel?) van de Algemene Voorwaarden Beleggen wat een risicoprofiel is.

3. De bank hoeft u geen toestemming te vragen voor de koop of verkoop van beleggingsproducten. De bank beslist namelijk zelf welke beleggingsproducten de bank voor u koopt of verkoopt.

4. De bank zal alleen beleggingsproducten voor u kopen als er voldoende geld op uw betaalrekening staat.

5. Bij bepaalde mandaten kan de bank ook derivaten voor u kopen of verkopen, zoals opties. De bank mag dit alleen doen als u hiervoor een aparte overeenkomst heeft ondertekend, als die daarvoor nodig is.

(…)

3.3 Wanneer krijg ik een overzicht van mijn beleggingen?

1. *U krijgt van de bank minimaal één keer per kwartaal een overzicht. In dit overzicht staat:*

> hoeveel uw vermogen waard is; en

> hoe uw vermogen is samengesteld.

Voor de waarde in het overzicht kijkt de bank naar de laatst bekende slotkoersen van uw beleggingsproducten van dat kwartaal.

2. *Naast het overzicht kunt u ook een beleggingsnota van de bank krijgen van iedere koop of verkoop van een beleggingsproduct voor u door de bank. U moet dit wel zelf aan de bank vragen. Wat een beleggingsnota is, leest u in artikel 4.14 (Krijg ik van de bank een bevestiging nadat mijn order is uitgevoerd?) van de Algemene Voorwaarden Beleggen.*