Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0054

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

Klacht ontvangen op	7 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
Datum uitspraak	19 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Dividend op aandelen Shell. Volgens de consument is een onjuiste koers gehanteerd bij de aankoop van aandelen in verband met dit dividend. De commissie constateert dat het hier gaat om contant dividend dat wordt herbelegd. De verantwoordelijkheid voor de aankoop van aandelen in het kader van het herbeleggen lag niet bij ING. Niet gebleken dat ING in strijd met verplichtingen heeft gehandeld.

1. Procedure

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

1.2 Naar het oordeel van de commissie is het niet nodig de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en ING hebben gekozen voor een bindend advies.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij ING. Daarop belegt hij op basis van execution only.

2.2 Op deze rekening houdt de consument aandelen Shell aan. Hij ontvangt daarop periodiek dividend.

2.3 In 2021 heeft de consument zich erover beklaagd dat, bij de aankoop van aandelen in verband met de dividenduitkering van Shell, telkens een koers werd gehanteerd die hoger lag dan de hoogste keurskoers op de dag van betaalbaarstelling van het dividend.

In een brief aan ING heeft hij zijn klacht toegelicht:

> *(…) Tot mijn verbazing en ongenoegen, moet ik telkens constateren dat de koers waartegen de toegekende stockdividenden (…) Shell omgezet worden naar aandelen volstrekt onvoorspelbaar is. Sterker nog op de dag van omruiling, vindt afrekening plaats tegen een koers die überhaupt die dag niet tot stand is gekomen. Ook eerder heb ik hierover met een collega van u gesproken en die kwam met een dusdanig onbegrijpelijk verhaal, waarvan de resultante was dat [ABN AMRO] hiervoor de verantwoordelijke partij zou zijn.*
> *Nu ik bankier bij U en van u mag ik dus een heldere uitleg verwachten. (…) Wat ik met name niet kan begrijpen (…) is dat de afrekenkoers (…) zelfs hoger ligt dan de opening- en/of hoogste koers van die dag. Uw "systeem" benadeelt mij en beperkt mijn recht op extra aandelen. (…)*

2.4 In haar brief van 17 februari 2022 heeft ING geschreven:

> *(…) Graag willen wij u erop attenderen dat u als Zelf op de Beurs belegger zelf verantwoordelijk bent voor het verzamelen van marktgegevens en het maken van beleggingsbeslissingen. (…)*
> *Als u aandelen heeft, kunt u een uitbetaling ontvangen van de uitgevende instelling. (…) Deze uitbetaling is meestal in geld. Soms kunt u kiezen tussen uitbetaling in geld of in aandelen. Dit heet keuzedividend. (…)*
> *(…) wij [zijn] bij dergelijke Corporate Actions enkel de uitvoerende partij (…). Wij verwerken uw betaalbaarstellingen op instructies en met de informatie gegeven door de uitkerende partij. Gezien u heeft gekozen voor een Execution Only product, zijn wij enkel de uitvoerende partij. Wij hebben daarom geen invloed op de koersvorming [en] de betaalbaarstelling van uw dividenden. (…)*

2.5 Omdat de consument zijn klacht handhaafde, heeft ING op 29 maart 2022 geschreven:

> *(…) Graag willen wij benadrukken dat wij bij een betaalbaarstelling van uw dividenden enkel de uitvoerende partij zijn. (…)*
> *Desondanks leggen we graag aan u uit dat uw Shell-A-dividenden geen stockdividenden [zijn], maar herbelegde cashdividenden. Dit kunt u terugvinden in uw af- en bijschrijvingen in Mijn ING. (…)*
> *(…) u [dient] zelf op de hoogte te zijn van marktontwikkelingen en de benodigde informatie waarop u uw keuzes kunt baseren. Voor het vinden van de dividend historie, raden we u aan om de website van Shell te raadplegen. (…)*

2.6 ING heeft bankafschriften overgelegd waarin de dividenduitkeringen in 2021 zijn weergegeven. In het bankafschrift van 30 maart 2021 staat:

29-03-2021
Contant dividend aandelen
11.798 stuk(s)
Royal Dutch Shell -A
ISIN-code: GB00B03MLX29
Valutadatum: 29-3-2021
Bruto uitkering per stuk EUR 0,1396 *+ 1.647,00*
Bronbelasting - 247,05
Belasting: EUR 247,05
Dividendbelasting: 15,00%

+ 1.399,95

29-03-2021
Herbelegging dividend:
Koop: 78 stuk(s) aandelen
Royal Dutch Shell -A
ISIN-code: GB00B03MLX29
Valutadatum: 29-3-2021
Koers: EUR 17,9411 *- 1.399,41*
Tijdstip: 17:33:03.706

- 1.399,41

In de afschriften over de volgende drie kwartalen van 2021 zijn het contante dividend en de herbelegging steeds op dezelfde wijze weergegeven als in het afschrift van 30 maart 2021.

2.7 ING heeft een afdruk overgelegd van het scherm waarin een klant een voorkeur kan doorgeven voor keuzedividend of herbelegging van contant dividend. Daarin staat:

Keuzedividend
Bij een keuzedividend kunt u kiezen tussen stockdividend of cash. De standaard instelling is stockdividend. In dat geval krijgt u, mits voldoende dividend, meer aandelen of participaties. U kunt deze instelling wijzigen voor cash. Dan wordt het dividend contant, na aftrek van eventuele dividendbelasting, op het gelddeel van uw Beleggingsrekening uitgekeerd.
Keuzedividend: *Cash* *Stock* *[aangevinkt is 'Stock']*

Herbeleggen
Vaak kan er bij een contant dividend gekozen worden voor herbeleggen van het dividend (…). De standaardkeuze staat op 'ja'. Als u deze aanpast naar 'nee', wordt dividend contant (…) op het gelddeel van uw Beleggingsrekening gestort.
Herbeleggen` Ja Nee [aangevinkt is 'Ja'.]

Klacht, vordering en verweer

2.8 De consument vordert dat ING wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In het klachtformulier heeft hij een schadebedrag van € 6.000,- vermeld. Dit schadebedrag bestaat uit (a) schade ontstaan door het gebruik van een te lage omrekenkoers; (b) een vergoeding voor beheer en service ad € 800 per jaar die de consument heeft betaald voor dienstverlening waarin ING volgens hem tekortschiet; en (c) pro memorie geschatte kosten van afwikkeling van de portefeuille.

2.9 De vordering van de consument berust op de stelling dat ING steeds te hoge koersen heeft gehanteerd bij het omwisselen en/of aankopen van aandelen in verband met dividend op zijn aandelen Shell.

2.10 ING heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie constateert, afgaande op de overgelegde bankafschriften en de uitleg in ING's verweerschrift, dat op de hier relevante klasse van aandelen Shell alleen contant dividend wordt uitgekeerd. Daaruit volgt dat het in deze zaak niet om stockdividend gaat, maar om het herbeleggen van contant dividend. Specifiek gaat het om de vraag of ING te hoge aankoopkoersen heeft gehanteerd in het kader van het herbeleggen van contante dividenduitkeringen in aandelen Shell.

3.2 ING heeft een afdruk overgelegd van het scherm waarin de consument zijn voorkeur voor het te ontvangen dividend kan doorgeven (zie 2.7 hiervoor). In dit scherm staat bij contant dividend als standaardkeuze weergegeven dat het uitgekeerde contante dividend wordt herbelegd in aandelen. Een klant kan van deze standaardkeuze afwijken door daar 'nee' in te vullen. Verder heeft ING toegelicht dat ABN AMRO door Shell is aangewezen voor het herbeleggen van contante dividenduitkeringen in aandelen Shell. ABN AMRO heeft op haar website de daarvoor gehanteerde koers (de 'herbeleggingsprijs') toegelicht: dat is de gemiddelde prijs waartegen ABN AMRO de aandelen heeft gekocht voor alle aandeelhouders voor wie zij de herbelegging verzorgt. ABN AMRO vermeldt daarbij dat de herbeleggingsprijs hoger of lager kan zijn dan de koers waartegen de klant de aandelen zelf op de beurs zou hebben aangekocht.

3.3 Uit de omstandigheden in 3.1 en 3.2 volgt dat ABN AMRO verantwoordelijk is voor het herbeleggen van contant dividend in aandelen Shell inclusief het vaststellen van de herbeleggingsprijs. ING heeft hierop geen invloed; daarom kan haar geen verwijt worden gemaakt van de hoogte van de herbeleggingsprijs. Ook indirect is ING hiervoor niet verantwoordelijk. Er is immers geen sprake van uitbesteding van beleggingsdienstverlening van ING aan ABN AMRO, maar van een algemeen herbeleggingsprogramma aangeboden door Shell aan haar aandeelhouders.

3.4 De consument stelt dat ING hem ontoereikend heeft geïnformeerd, in die zin dat zij niet heeft uitgelegd hoe de koersen (bij het herbeleggen) zijn berekend en waarom ze negatief voor hem uitpakten. Naar het oordeel van de commissie is van belang dat de dienstverlening aan de consument het karakter heeft van execution only. Bij dit type beleggingsdienstverlening is de zorgplicht van een beleggingsonderneming beperkter dan bij vermogensbeheer en beleggingsadvies en heeft de belegger een grotere eigen verantwoordelijkheid. In eerdere uitspraken heeft de commissie overwogen dat het bij execution only primair aan de belegger is zich te informeren over de financiële instrumenten waarin hij belegt en de ontwikkelingen in verband daarmee te volgen. Voor ING gold daarom, ten tijde van de relevante dividenduitkeringen, geen verplichting om gedetailleerdere informatie te verstrekken dan de gegevens in haar bankafschriften.

3.5 In zijn brief van 4 augustus 2022 stelt de consument, onder verwijzing naar een bankafschrift, dat het door ING overgelegde bankafschrift van 30 maart 2021 (zie 2.6) later is herroepen, waarna de aankoop van aandelen tegen een hogere koers opnieuw is uitgevoerd. Uit het door de consument meegestuurde bankafschrift leidt de commissie af dat de aankooptransactie inderdaad naderhand is gecorrigeerd. Dat betekent echter nog niet dat dit een tekortkoming van ING oplevert. Hiervoor is immers geconstateerd het niet ING is die de herbeleggingsprijs bepaalt.

3.6 Aan de consument kan worden toegegeven dat ING, in haar brieven aan hem van 17 februari en 29 maart 2022, heeft benadrukt dat zij bij een dividenduitkering alleen de uitvoerende partij is, maar niet is ingegaan op de berekening van de in de bankafschriften vermelde koersen, terwijl het voor de consument duidelijk een belangrijk punt was dat deze koersen volgens hem te hoog waren. Wegens overweging 3.4 hiervoor is deze beknopte reactie van ING op de klacht geen grond voor schadevergoeding, maar de commissie kan zich voorstellen dat dit reden voor de consument was om zijn klacht te handhaven. In de procedure bij de commissie heeft ING overigens begrip ervoor getoond dat de consument de uitleg in haar eerdere brieven als onvoldoende had ervaren en heeft zij de vereiste uitleg alsnog gegeven.

3.7 Gezien het voorgaande is niet gebleken dat ING in strijd met verplichtingen jegens de consument heeft gehandeld. Daarmee ontbreekt het aan een grond voor vergoeding van de door hem genoemde schadeposten. De vordering van de consument zal daarom worden 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee 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 twee 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 www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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