Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-205 d.d. 19 mei 2014
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en R.H.G. Mijné, leden en mr. I.M.M. Vermeer, secretaris)

Samenvatting

Consument baseert zijn vordering in hoofdzaak op de stelling dat Aangeslotene haar zorgplicht jegens Consument heeft verzuimd door hem niet actief te wijzen op de mogelijkheid voor beleggers om rente te ontvangen over liquiditeiten. Naar het oordeel van de Commissie lag het op de weg van Aangeslotene om Consument actief te wijzen op de spaarmogelijkheid van de Beleggers Rendement Rekening, met name omdat Consument klant is bij preferred banking. Het is de Commissie niet gebleken dat Aangeslotene hieraan heeft voldaan, maar deze tekortkoming van Aangeslotene leidt evenwel niet tot een volledige schadevergoedingsverplichting van Aangeslotene jegens Consument. De Commissie overweegt dat Consument zelf eerder bij Aangeslotene had kunnen en moeten informeren naar de mogelijkheden voor het ontvangen van rente over zijn liquiditeiten. De Commissie ziet in de weinig actieve houding van Aangeslotene tegenover Consument als preferred banking cliënt wel aanleiding Aangeslotene op te dragen om Consument een naar billijkheid vastgestelde bijdrage van € 1.000,- te vergoeden.

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 verzoek tot geschilbeslechting, ontvangen op 31 december 2012;
- de aanvullingen op dit verzoek van 3 januari 2013, 18 januari 2013, 18 april 2013 en 28 april 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief van Aangeslotene van 16 januari 2014;
- de brief van Consument van 24 februari 2014.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 27 november 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument houdt bij Aangeslotene een effectenportefeuille aan met nummer [..1..] bij de afdeling preferred banking. Tevens houdt Consument bij Aangeslotene een betaalrekening aan onder hetzelfde nummer.

3.2. In verband met een compensatieregeling heeft Consument Aangeslotene bij brief van 12 mei 2011 verzocht informatie te verstrekken over de door hem aangekochte aandelen World Online.

3.3. Bij brief van 4 november 2011 heeft Aangeslotene Consument een overzicht verstrekt van zijn positie in aandelen World Online. Daarnaast heeft Aangeslotene in deze brief adres- en telefoongegevens opgenomen van instanties waar Consument inlichtingen kon verkrijgen over het indienen van een verzoek voor compensatie World Online aandelen.

3.4. In 1998 heeft Aangeslotene de 'Beleggers Rendement Rekening' geïntroduceerd. Per 1 april 2006 is de naam van dit product gewijzigd in 'Beleggers Spaarrekening'.

3.5. In maart 2011 heeft Consument de Beleggers Spaarrekening telefonisch bij Aangeslotene afgesloten. Bij brief van 23 maart 2011 heeft Aangeslotene Consument een 'Bevestiging Overeenkomst Beleggers Spaarrekening' toegezonden, inclusief de hierop van toepassing zijnde voorwaarden.

3.6. Naar aanleiding van deze brief heeft Consument bij brief van 12 mei 2011 een klacht ingediend bij Aangeslotene en haar onder andere verzocht de door Consument misgelopen rente te vergoeden.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert vergoeding van de door hem als gevolg van het handelen van Aangeslotene geleden schade. Deze schade wordt door Consument begroot op € 150,-, zijnde de door Consument gemaakte kosten, € 24.000,-, zijnde de door Consument misgelopen rente, te vermeerderen met wettelijke rente en € 10.000,- immateriële schade.

4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Aangeslotene heeft haar zorgplicht jegens Consument geschonden en er is sprake van wanprestatie door Aangeslotene omdat:
- Aangeslotene heeft verzuimd tijdig te reageren op het verzoek van Consument hem een opgave van zijn positie in aandelen World Online te verstrekken. Daarnaast heeft

Aangeslotene Consument onjuiste adresgegevens verstrekt voor de indiening van zijn verzoek tot compensatie World Online aandelen;

- Aangeslotene heeft verzuimd Consument actief te wijzen op de mogelijkheid een beleggersspaarrekening te openen of een andere vergelijkbare mogelijkheid voor beleggers om rente te ontvangen over zijn liquiditeiten. Als gevolg hiervan is Consument sinds 1991 rente misgelopen;
- Mevrouw [X] in oktober 2011 's avonds telefonisch contact met Consument heeft opgenomen en zij tijdens dit gesprek heeft gelogen. Mevrouw [X] verklaarde namelijk dat dit gesprek geen relatie had met de door Consument ingediende klacht, terwijl Aangeslotene in haar schriftelijke reactie op deze klacht wel naar dit telefoongesprek heeft verwezen;
- De uitnodiging van Aangeslotene om met zijn accountmanager over zijn klacht te praten volgens Consument een incorrecte afleidingsmanoeuvre van Aangeslotene is geweest;
- Aangeslotene de brief van Consument van 12 mei 2011 niet heeft beantwoord.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Ten aanzien van de klacht van Consument dat Aangeslotene heeft verzuimd hem tijdig de noodzakelijke informatie te verstrekken voor de indiening van zijn verzoek tot compensatie World Online aandelen overweegt de Commissie als volgt. Nu Aangeslotene deze informatie eerst in november 2011 aan Consument heeft verstrekt nadat Consument in mei 2011 hierom had verzocht, is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene onzorgvuldig jegens Consument heeft gehandeld. Ondanks deze onzorgvuldigheid van Aangeslotene heeft Consument zijn verzoek tot compensatie – naar eigen zeggen – tijdig ingediend. Dit leidt ertoe dat Consument als gevolg van de tekortkoming van Aangeslotene geen schade heeft geleden. Het door Consument gevorderde bedrag van € 150,- voor de door hem ten aanzien van deze klacht gemaakte kosten, is door Consument niet nader onderbouwd en komt derhalve niet voor vergoeding in aanmerking.

5.2. De Commissie begrijpt dat Consument zijn vordering in hoofdzaak baseert op de stelling dat Aangeslotene haar zorgplicht jegens Consument heeft verzuimd door hem niet actief te wijzen op de mogelijkheid voor beleggers om rente te ontvangen over liquiditeiten. Nu Aangeslotene dit heeft nagelaten is Consument de mogelijkheid ontnomen een rentevergoeding te ontvangen over zijn liquiditeiten en dient Aangeslotene deze misgelopen rente te vergoeden. Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat zij de introductie van de Beleggers Rendement Rekening onder de aandacht van haar klanten heeft gebracht door middel van een brochure van juni 1998. Voorts heeft Aangeslotene in augustus 2000 de brochure 'Planmatig sparen en beleggen' uitgegeven waarin tevens de mogelijkheden van de Beleggers Rendement Rekening aan de orde komen. Het lag op de weg van Consument zelf om bij Aangeslotene naar spaarmogelijkheden te informeren, aldus Aangeslotene.

5.3. Het is de Commissie op basis van de door Aangeslotene overgelegde stukken en hetgeen tijdens de mondelinge door partijen is verklaard, niet gebleken dat Aangeslotene haar klanten actief heeft benaderd op het moment dat zij de Beleggers Rendement Rekening heeft geïntroduceerd. De brochures waar Aangeslotene naar verwijst zijn slechts algemene brochures en het is de Commissie niet duidelijk geworden op welke wijze Aangeslotene deze informatie onder de aandacht van haar klanten heeft gebracht. Naar het oordeel van de Commissie lag het op de weg van Aangeslotene om Consument actief te wijzen op deze spaarmogelijkheid, met name omdat Consument klant is bij preferred banking.

5.4. Deze tekortkoming van Aangeslotene leidt evenwel niet tot een volledige schadevergoedingsverplichting van Aangeslotene jegens Consument. De Commissie overweegt dat Consument zelf eerder bij Aangeslotene had kunnen en moeten informeren naar de mogelijkheden voor het ontvangen van rente over zijn liquiditeiten. Dat hij wellicht niet wist dat dit in de vorm van een Beleggers Rendement Rekening kon, doet daaraan niet af. Dat over liquiditeiten rente kan worden verkregen, is immers een feit van algemene bekendheid. De veronderstelling van Consument dat men niet onbeperkt, zonder dat een boete in rekening wordt gebracht, kan beschikken over tegoeden op een spaarrekening is onjuist en doet aan het voorgaande niet af. Aangeslotene behoefde er geen rekening mee te houden dat Consument in deze veronderstelling zou verkeren. Naar het oordeel van de Commissie had Consument eerder zelf actie moeten ondernemen en heeft hij te lang een afwachtende houding aangenomen. Hij dient het gemis aan rente dan ook grotendeels zelf te dragen. De Commissie ziet in de weinig actieve houding van Aangeslotene tegenover Consument als preferred banking cliënt, wel aanleiding Aangeslotene op te dragen om Consument een naar billijkheid vastgestelde bijdrage van € 1.000,- te vergoeden.

5.5. Met betrekking tot de overige klachten van Consument stelt de Commissie vast dat hier geen vordering tegenover staat, anders dan een immateriële schadevergoeding van € 10.000,-. Volgens artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek heeft de benadeelde slechts in enkele met name genoemde gevallen aanspraak op vergoeding van nadeel dat niet uit vermogensschade bestaat. De door Consument gevorderde immateriële schade valt daar niet onder. Dit leidt ertoe dat de overige klachten van Consument geen inhoudelijke behandeling behoeven.

5.6. Nu Consument deels in het gelijk wordt gesteld dient Aangeslotene de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.

5.7. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen vier weken na dagtekening van dit advies, aan Consument vergoedt het bedrag van € 1.000,-. Ook moet

Aangeslotene Consument vergoeden diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

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.