Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0377

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

Datum uitspraak	30 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ABN AMRO
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Beleggingsrekening. Overboeking slaagt pas na lange verwerkingstijd, onder meer doordat de ontvangende bank de aandelen niet wil bijschrijven. Geen grond voor schadevergoeding.

1. Procedure

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

1.2 Naar het oordeel van de commissie is een mondelinge behandeling niet nodig.

1.3 De consument en ABN AMRO hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2008 een beleggingsrekening bij ABN AMRO geopend. Op deze rekening heeft hij belegd op basis van execution only. Voor ABN AMRO's dienstverlening was een bedrag van € 12,- (aangeduid als 'beheerkosten') per kwartaal verschuldigd.

2.2 Op de rekening stonden aandelen ZCI Ltd (hierna: aandelen ZCI). Deze aandelen zijn na de aankoop aanzienlijk in waarde gedaald. Eind juni 2018 hadden de aandelen ZCI van de consument een waarde van € 12.450,- (afgerond). In de jaren daarna hebben de aandelen hun waarde geheel verloren.

2.3 Op 11 december 2020 heeft de consument ABN AMRO verzocht de beleggingen op de rekening (de aandelen ZCI) over te boeken naar een rekening bij BinckBank. ABN AMRO heeft dit verzoek op 17 december 2020 verwerkt. De overboeking is niet geslaagd doordat BinckBank niet bereid bleek de aandelen ZCI op de rekening van de consument bij te schrijven. De aandelen ZCI zijn daardoor op de rekening bij ABN AMRO blijven staan.

2.4 ABN AMRO heeft haar klanten, onder wie de consument, op 27 mei 2021 bericht:

> *(...) Uw aandelen ZCI LTD kunt u niet langer aanhouden en kopen. (...)*
> *Zuid-Afrikaanse beleggingsproducten kunnen niet langer aangehouden worden. Zuid-Afrikaanse beleggingsproducten zijn beleggingsproducten die genoteerd zijn op de Zuid-Afrikaanse beurs en/of geld uitkeren in Zuid-Afrikaanse Rand (ZAR). Wij stoppen met onze dienstverlening op het gebied van deze specifieke beleggingsproducten.*
> *Wat betekent dit voor u?*
> *- U kunt zelf geen verkooporder voor deze belegging opgeven.*
> *- Wilt u uw belegging overboeken naar een andere bank of broker? Vraag dan eerst of deze uw belegging (...) kan aannemen. (...)*
> *- We vragen u om deze belegging vóór 14 juni 2021 over te boeken. (...)*
> *Heeft u uw belegging op 14 juni 2021 nog niet overgeboekt? Wij proberen deze dan zonder koerslimiet te verkopen. (...) Mocht verkopen niet mogelijk zijn dan gaan wij samen met de depotbank in Zuid-Afrika bepalen wat er juridisch mogelijk is voor wat betreft uw belegging. Wij zullen dan genoodzaakt zijn om aanzienlijke kosten in rekening te brengen voor het langer aanhouden van dit beleggingsproduct. (...)*

2.5 ABN AMRO heeft voor 14 juni 2021 – de termijn genoemd in haar brief van 27 mei 2021 – geen reactie van de consument ontvangen.

2.6 Op 14 februari 2022 heeft de consument in een formulier ingevuld dat zijn portefeuille moest worden overgeboekt naar Saxo Bank. ABN AMRO heeft dit overboekingsverzoek niet uitgevoerd op de grond dat haar dienstverlening ten aanzien van aandelen ZCI was beëindigd.

2.7 Op 8 juli 2022 heeft de consument bij ABN AMRO geklaagd, onder meer op de grond dat volgens hem de aandelen ZCI waren verduisterd. ABN AMRO heeft op 17 augustus 2022 gemaild dat zij de klacht als ongegrond beschouwde, maar bereid was mee te werken aan overboeking van de aandelen naar een rekening elders. Zij vroeg de consument binnen twee maanden te berichten of hij de aandelen naar een andere bank of broker wilde overboeken.

2.8 Binnen de genoemde termijn van twee maanden heeft ABN AMRO geen reactie van de consument ontvangen. Vervolgens heeft zij zelf nagevraagd of Saxo Bank de aandelen ZCI wilde accepteren. Dat bleek niet het geval te zijn.

2.9 ABN AMRO heeft de consument op 18 oktober 2022 bericht dat zij bereid was (certificaten van) de aandelen ZCI aan hem te leveren:

> *Wij hebben u op 17 augustus jl. twee maanden de tijd gegeven om een bank of broker te vinden die uw aandelen in ZCI Ltd. Accepteert (...). U heeft niet (...) gereageerd en inmiddels zijn de twee maanden verstreken. Wij hebben (...) bij Saxo Bank nagevraagd of uw aandelen ZCI Ltd. naar haar kunnen worden overgeboekt. Saxo Bank heeft ons laten weten dat zij de aandelen ZCI Ltd. niet accepteert (...).*

Wel kunnen wij u (...) fysieke certificaten van uw aandelen (...) leveren. Daarvoor dient wel een herregistratie van het certificaat plaats te vinden. De kosten (...) bedragen ongeveer EUR 50,-. Coulancehalve is de bank bereid om deze kosten (...) te voldoen. (...)

2.10 De consument heeft op 21 oktober 2022 ingestemd met het voorstel tot levering van certificaten van de aandelen ZCI.

2.11 Op 22 november 2022 heeft ABN AMRO gemeld dat de levering langer duurde dan voorzien en dat de verwachte leverdatum in januari 2023 zou zijn.

2.12 De consument heeft op 22 december 2022 verzocht de beleggingsrekening te beëindigen. ABN AMRO heeft dit verzoek niet opgevolgd op de grond dat de aandelen ZCI eerst nog moesten worden geleverd. De levering van de aandelen is uiteindelijk op 3 april 2023 voltooid.

2.13 Over de periode na 3 april 2023 zijn op de rekening geen beheerkosten ingehouden.

Klacht, vordering en verweer

2.14 De consument vordert dat ABN AMRO wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In het klachtformulier van 1 mei 2023 vermeldt hij een schadebedrag van € 1.000,-, te vermeerderen met wettelijke rente. De vordering berust op de stelling dat ABN AMRO in een tijdvak van drie jaar, zonder daartoe gerechtigd te zijn, bedragen op zijn rekening heeft ingehouden.

2.15 ABN AMRO heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Het gaat hier om de vraag of ABN AMRO ten onrechte bedragen op de rekening heeft ingehouden. De commissie constateert dat de consument met de ingehouden bedragen doelt op de 'beheerkosten' van € 12,- die ABN AMRO eens per kwartaal op de rekening inhield.

3.2 Van belang is dat de overeenkomst tussen partijen per 3 april 2023 is beëindigd en dat na die dag geen beheerkosten zijn ingehouden. Verder heeft ABN AMRO verklaard dat zij de beheerkosten over de periode van 22 december 2022 (datum verzoek beëindiging) tot en met 3 april 2023 (datum daadwerkelijke beëindiging) aan de consument heeft vergoed. De consument heeft dit niet tegengesproken. In deze uitspraak hoeft de commissie daarom alleen nog in te gaan op de beheerkosten over de periode vóór 22 december 2022.

3.3 Uit de stukken blijkt dat de beleggingsrekening bij ABN AMRO in de periode vóór 22 december 2022 nog bestond.

De consument had weliswaar al eerder, op 11 december 2020, verzocht de aandelen over te boeken, maar de beoogde boeking is niet geslaagd, onder meer omdat BinckBank niet bereid bleek de aandelen bij te schrijven. Hieruit volgt dat ABN AMRO over de periode tot 22 december 2022 beheerskosten mocht inhouden omdat de beleggingsrekening nog bestond. Verder ontbreken aanwijzingen dat het aan ABN AMRO te wijten is dat de overeenkomst niet eerder dan in 2023 is beëindigd. In dit verband is relevant dat ABN AMRO op 17 augustus 2022 de consument heeft bericht dat zij wilde meewerken aan het overboeken van de aandelen naar een andere broker, maar geen reactie van hem heeft ontvangen binnen de gestelde termijn van twee maanden. Ook relevant is dat ABN AMRO vervolgens een oplossing voor het gerezen probleem van de consument heeft voorgesteld, namelijk fysieke levering van certificaten van de aandelen, en dat het probleem op die wijze uiteindelijk is opgelost.

3.4 Uit het voorgaande volgt dat ABN AMRO beheerkosten mocht inhouden over de periode tot 22 december 2022.

3.5 Voor zover de consument vergoeding vordert van immateriële schade slaagt de vordering evenmin. Vergoeding van immateriële schade – ook wel 'smartengeld' – kan worden toegekend in de situaties vermeld in artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek. In die bepaling worden de volgende situaties genoemd: (a) de aansprakelijke persoon had het oogmerk nadeel toe te brengen, (b) de benadeelde heeft lichamelijk letsel opgelopen, is in zijn eer of goede naam geschaad of is anderszins in zijn persoon aangetast of (c) het nadeel is gelegen in aantasting van iemands nagedachtenis. Die situaties doen zich hier niet voor.

3.6 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 de uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement staat dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van de uitspraak. Meer informatie over beroep instellen kunt u vinden op www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u 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 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 commissie 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 www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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