Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-150 d.d. 21 mei 2013
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, prof. drs. A.D. Bac RA en R.H.G. Mijné, leden en mevrouw mr. I.M.M. Vermeer, secretaris)

Samenvatting

Consument stelt dat Aangeslotene hem niet tijdig heeft geïnformeerd over het aanbod van Bank of Ireland, waardoor hij geen gebruik heeft kunnen maken van dit aanbod. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene Consument tijdig geïnformeerd. Consument is zelf verantwoordelijk voor het lezen van zijn post. De omstandigheid dat Consument niet tijdig kennis heeft genomen van de inhoud van de brief van Aangeslotene, kan Aangeslotene niet worden toegerekend. Voorts oordeelt de Commissie dat de aard van de dienstverlening - execution only - niet meebrengt dat op Aangeslotene een verplichting rustte om Consument op een andere wijze dan per brief over het aanbod van Bank of Ireland te informeren. De vordering dient afgewezen te worden.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ING 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 door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen van 29 mei 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

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 24 april 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Tussen Consument en Aangeslotene bestaat een effectendienstverleningsrelatie op basis van execution only.

3.2. In 2005 heeft Consument voor nominaal € 522.000 obligaties Bank of Ireland aangekocht.

3.3. Bank of Ireland heeft ten aanzien van deze obligaties een aanbod gedaan. Bij brief van 16 juni 2011 heeft Aangeslotene Consument over dit aanbod geïnformeerd. In deze brief is onder andere het volgende opgenomen:

"(…) Optie 1.
Voor iedere obligatie van EUR 1000 nominaal biedt Bank of Ireland 20% van de nominale waarde van de obligatie om te ruilen naar aandelen Bank of Ireland. Deze omruilverhouding geldt voor de vervroegde aanmelding tot 22 juni 2011, 13.00 uur. Voor de aanmeldingen na 22 juni 2011 wordt 16% van de nominale waarde omgezet naar aandelen. U kunt uw obligaties aanmelden van 14 juni 2011 tot 7 juli 2011, 13.00 uur.
Optie 2.
Voor iedere obligatie van EUR 1000 nominaal biedt Bank of Ireland EUR 100,00 in contanten voor de aanmeldingen tot 22 juni 2011. En voor de aanmeldingen na 22 juni 2011 wordt een bedrag van EUR 80,00 voor iedere obligatie van EUR 1000 nominaal. U kunt uw obligaties aanmelden van 14 juni 2011 tot 7 juli 2011, 13.00 uur (…).
Let wel: minimale deelname aan dit bod is EUR 50.000 nominaal (…)"

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van het handelen van Aangeslotene. Consument begroot zijn schade op € 104.400, zijnde 20% van de nominale waarde van de obligaties van € 522.000.

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

- Aangeslotene heeft Consument te laat geïnformeerd over het aanbod van Bank of Ireland. De informatieverstrekking door Aangeslotene vond pas plaats nadat de aanmeldingstermijn reeds een aanvang had genomen.
- De aanmeldingstermijn was te krap bemeten en vond bovendien plaats in de vakantieperiode. Voor Consument was het hierdoor niet mogelijk om gebruik te kunnen maken van de in brief vermelde optie 1 en de obligaties tijdig aan te bieden.
- Aangeslotene heeft Consument geen antwoord gegeven op de vraag op welk moment Aangeslotene zelf op de hoogte was van het aanbod van Bank of Ireland.

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. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene Consument bij brief van 16 juni 2011 heeft geïnformeerd over het aanbod van Bank of Ireland. Tijdens de zitting heeft Consument verklaard deze brief te hebben ontvangen, maar dat hij pas na het verstrijken van de in de brief vermelde termijn, Consument kon tot uiterlijk 7 juli 2011 op het aanbod ingaan, kennis heeft genomen van de inhoud van de brief. De reden hiervan is dat Consument woonachtig is op Tenerife en dat de persoon die in Nederland zijn post beheert op het moment van ontvangst van de brief wegens

vakantie niet aanwezig was. Naar het oordeel van de Commissie is Consument zelf verantwoordelijk voor het tijdig lezen van zijn post en kan het Aangeslotene niet worden toegerekend dat Consument, gelet op eerder genoemde omstandigheden, niet tijdig kennis heeft kunnen nemen van de inhoud van de door Aangeslotene verzonden brief. De gevolgen hiervan dienen voor rekening van Consument te blijven.

5.2. Consument baseert zijn vordering mede op het feit dat Aangeslotene hem niet tijdig over het aanbod van Bank of Ireland heeft geïnformeerd. Ten tijde van het versturen van de brief door Aangeslotene was de aanmeldingsperiode reeds aangevangen. De termijn om op het aanbod van Bank of Ireland in te kunnen gaan was volgens Consument, mede gelet op het feit dat er sprake was van een vakantieperiode, te kort. Aangeslotene heeft verklaard dat zij na het sluiten van de beurs op vrijdag 10 juni 2011 over het aanbod van Bank of Ireland werd geïnformeerd. Maandag 13 juni 2011 was het Tweede Pinksterdag en derhalve was het voor Aangeslotene pas mogelijk om op dinsdag 14 juni 2011 actie te ondernemen naar aanleiding van het aanbod van Bank of Ireland. Deze actie bestond uit het opstellen van de inhoud van de brief en het samenstellen van een mailinglist. Aangezien hiermee enige tijd gemoeid was, werd de brief door Aangeslotene op 16 juni 2011 naar haar klanten verzonden.

5.3. De Commissie acht de uitleg van Aangeslotene over het tijdstip van het verzenden van de brief aannemelijk. Gelet op de omstandigheden had Aangeslotene Consument niet eerder dan 16 juni 2011 over het aanbod van Bank of Ireland hoeven te informeren. Daarnaast heeft Consument tijdens de zitting erkend dat het geen verschil had gemaakt indien Aangeslotene de brief twee dagen eerder zou hebben verzonden. Ook in dat geval was Consument niet in de gelegenheid geweest tijdig kennis te nemen van de inhoud van brief als gevolg van de onder 5.1 vermelde omstandigheden. Ten aanzien van de stelling van Consument dat de aanmeldingstermijn te kort was, oordeelt de Commissie dat deze termijn door Bank of Ireland is bepaald en dat Aangeslotene hiervoor niet verantwoordelijk kan worden gehouden.

5.4. Ten aanzien van de stelling van Consument dat Aangeslotene hem telefonisch, dan wel per e-mailbericht had moeten informeren over het aanbod van Bank of Ireland oordeelt de Commissie als volgt. Tussen Consument en Aangeslotene bestaat een execution-only relatie. Dit heeft Consument tijdens de zitting als zodanig erkend. De Commissie is van oordeel dat de aard van deze dienstverlening niet meebrengt dat op Aangeslotene een verplichting rustte om Consument op een andere wijze dan per brief over het aanbod van Bank of Ireland te informeren. Consument heeft geen andere feiten en omstandigheden naar voren gebracht die tot een ander oordeel leiden.

5.5. Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat er geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verbintenis die voortvloeit uit de effectendienstverleningsovereenkomst tussen Aangeslotene en Consument. Aangeslotene heeft Consument tijdig over het aanbod van Bank of Ireland geïnformeerd. De omstandigheid dat Consument niet tijdig van dit aanbod gebruik

heeft kunnen maken kan Aangeslotene niet worden toegerekend. Dit brengt mee dat de vordering van Consument afgewezen moet worden.

5.6. 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 de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.