Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0190
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 mei 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: BinckBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 10 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Overheveling van rekening naar platform van Saxo. Optietransacties tijdelijk niet mogelijk. Schade niet komen vast te staan.

1. De procedure

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

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

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft vanaf 2013 een effectenrekening bij de bank gehad.

2.2 In 2019 is de bank overgenomen door Saxo Bank A/S (hierna: Saxo). Vervolgens is besloten beleggingsrekeningen van klanten over te hevelen naar het beleggingsplatform van Saxo. Deze overheveling werd stapsgewijs uitgevoerd; in de eerste fase werden alleen rekeningen overgezet van klanten die geen opties in portefeuille hadden of al langer dan een jaar geen optietransacties hadden verricht. Reden daarvoor was dat Saxo's beleggingsplatform nog geen module had voor optietransacties van particuliere beleggers.

2.3 De bank heeft besloten, afgaande op zijn transactieverloop in opties, dat de rekening van de consument in de eerste fase zou worden overgeheveld.

2.4 De bank heeft op 15 maart 2021 haar klanten, onder wie de consument, als volgt bericht:

"(…) BinckBank gaat verder als Saxo Bank. (…)
Al ruim 20 jaar doen we er alles aan om onze klanten zo goed mogelijk te laten beleggen. (…) Om u (…) nog beter te kunnen helpen (…) hebben we de krachten gebundeld met een innovatieve partner (…).
BinckBank gaat verder als Saxo Bank. (…) Met een gloednieuw, gebruiksvriendelijk handelsplatform: SaxoInvestor.
(…)
Uw nieuwe platform
Bent u al nieuwsgierig naar SaxoInvestor? Klik op uw gemak rond in de interactieve demo en ontdek alle mogelijkheden.
(…)
Wat verandert er voor u?
(…) Om de overgang (…) zo soepel mogelijk te laten verlopen zetten we hier de meest gestelde vragen op een rij. (…)
Wat gebeurt er met mijn rekening?
Uw rekening verhuist automatisch. U hoeft alleen een nieuw wachtwoord in te stellen. Daarnaast blijft uw rekening een Nederlandse bankrekening en uw tegoeden beschermd onder de Nederlandse garantiestelsels.
En.. wanneer gebeurt dit?
We houden u stap voor stap op de hoogte. Volgende week ontvangt u alvast een e-mail waarin we u meer vertellen over de verschillen tussen het Binck-platform en SaxoInvestor.
(…)
Wilt u meer weten (…)? U vindt het antwoord bij de meest gestelde vragen op de website. (…)"

2.5 Op 17 april 2021 zijn de effecten en tegoeden van de consument overgezet naar het platform van Saxo.

2.6 Op 26 april 2021 probeerde de consument in te loggen op zijn rekening. Dit lukte niet omdat hij geen mobiele telefoon had en daardoor geen verificatiecode kon ontvangen. Uiteindelijk, na een aantal gesprekken met de klantenservice, lukte het de consument op 18 mei 2021 in te loggen met behulp van de optie 'code vergeten'.

2.7 Tussen 21 en 31 mei 2021 heeft de consument zijn posities op de effectenrekening gesloten, behalve de positie in aandelen DSM die op 21 juni 2021 is gesloten. De rekening is op 12 juli 2021 opgeheven.

Klacht, vordering en verweer

2.8 De consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Hij heeft een schadebedrag van € 20.000,- vermeld.

Deze vordering berust op de stelling dat de bank in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld door hem ontoereikend te informeren over het overhevelen van zijn rekening en geruime tijd geen mogelijkheid van optietransacties te bieden.

2.9 De bank heeft verweer gevoerd. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank is tekortgeschoten bij het overhevelen van de beleggingsrekening van de consument naar het Saxo-platform. Volgens de consument is dit het geval omdat hij niet naar behoren is geïnformeerd over het inloggen op zijn rekening en omdat in een reeks van telefoongesprekken niet adequaat op zijn vragen is gereageerd.

3.2 Uit de stukken krijgt de commissie de indruk dat de consument, in elk geval tijdens telefoongesprekken, niet steeds de informatie kreeg die hij nodig had om op zijn rekening te kunnen inloggen, zoals het feit dat het enige dagen zou duren tot een verificatiecode kon worden aangevraagd en dat deze code binnen vijf minuten moest worden gebruikt. De commissie neemt daarbij mee dat de consument op hoge leeftijd is. Geconcludeerd kan worden dat de mondelinge informatieverstrekking hiermee onvoldoende rekening hield en daardoor niet altijd toereikend was. Tot schadevergoeding leidt dit echter niet omdat het de consument uiteindelijk is gelukt in te loggen en omdat evenmin is gebleken dat hij schade heeft geleden doordat hij tussen 26 april en 18 mei 2021 niet kon inloggen.

3.3 Verder moet worden beoordeeld of de bank is tekortgeschoten door, na het overhevelen van de rekening, niet de mogelijkheid van optietransacties te bieden. Om dit geschilpunt te kunnen beoordelen heeft de commissie de bank om aanvullende informatie gevraagd. In reactie daarop heeft de bank gesteld dat zij de consument heeft geïnformeerd bij e-mail van 15 maart 2021 (zie 2.4 hiervoor) en in die e-mail heeft verwezen naar een website (het 'Helpcenter') waarop werd vermeld dat vooralsnog niet in opties kon worden belegd, maar dat dit later wederom mogelijk zou worden. Verder heeft de bank gesteld dat klanten uit de eerdere fases van de overheveling, zoals de consument, vanaf 4 oktober 2021 weer optietransacties konden verrichten.

3.4 De commissie overweegt als volgt. In eerdere uitspraken heeft de commissie geoordeeld over wijzigingen tijdens de looptijd van een overeenkomst tot beleggingsdienstverlening, bijvoorbeeld ten aanzien van het assortiment van aangeboden beleggingen.[1]

[1] Zie o.a. de uitspraken met nummer 2013-210, 2015-365, 2018-468, 2020-1043 en 2021-0177.

Uitgangspunt in die uitspraken is dat een bank de omvang van haar dienstverlening mag bepalen; of een aanpassing van de dienstverlening geoorloofd is hangt af van de omstandigheden van het geval, waaronder de wijze waarop de bank haar klanten over de voorgenomen wijziging informeert en de termijn die zij klanten biedt om posities in het te schrappen product te verkopen of over te boeken.[2] Bijzonder aan de voorliggende zaak is dat de wijziging in kwestie, het feit dat na de overheveling geen optietransacties konden worden verricht, tijdelijk was.

3.5 In dit geval staat niet vast dat de bank aan de in 3.4 hiervoor omschreven maatstaf heeft voldaan. De bank stelt dat zij de consument heeft geïnformeerd door in de e-mail van 15 maart 2021 een link op te nemen naar haar 'Helpcenter', waar hij had kunnen lezen dat optietransacties tijdelijk niet mogelijk zouden zijn. De tekst van de uitleg in het Helpcenter is niet overgelegd, zodat de commissie niet kan vaststellen of deze voldoende informatief was. Voor het opvragen van aanvullende informatie ziet de commissie echter geen aanleiding omdat aanwijzingen ontbreken dat de consument schade heeft geleden doordat hij tijdelijk, vanaf het overzetten van de rekening naar het Saxo-platform (op 17 april 2021) tot aan het opheffen van zijn rekening (op 12 juli 2021), geen optietransacties kon verrichten. In dit verband stelt de consument dat hij, bij handhaving van zijn portefeuille, callopties op zijn aandelen had willen schrijven met een looptijd van zes maanden en een iets hogere uitoefenprijs dan de waarde van de aandelen. Deze stelling is onvoldoende concreet om schade te kunnen begroten, omdat niet aannemelijk is gemaakt dat met dergelijke opties een beter resultaat op zijn portefeuille zou zijn behaald dan daadwerkelijk is behaald in deze periode.

3.6 Dit wordt niet anders door de stelling van de consument dat hij vergoeding wenst van kosten verbonden aan verkoop van zijn portefeuille. Uit de stukken blijkt dat hij, toen hij vernam dat optietransacties niet mogelijk waren, meteen is overgegaan tot verkoop van zijn beleggingen en het sluiten van de rekening, zonder de bank te vragen of een andere, minder drastische oplossing voor het gerezen probleem denkbaar was. Als gevolg daarvan is niet gebleken dat deze kosten van verkoop aan een tekortschieten van de bank moeten worden toegerekend.

3.7 Gezien het voorgaande zal de vordering van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[2] Vgl. de uitspraak met nummer 2018-468, overweging 4.2.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van de uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep vindt u op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u verzoeken vergissingen zoals schrijf- of rekenfouten of een verkeerde naam of datum te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na verzending kunt u 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 niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie staat in artikel 40 reglement.