Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-256 d.d. 8 september 2015
(mr. R.J. Paris, voorzitter, prof. drs. A.D. Bac RA en mr. drs. R. Knopper, leden en mr. E.C. Aarts, secretaris)

Samenvatting

Consument is ontevreden over de behandeling van zijn klacht over het niet ontvangen van couponrente over de door hem aangeschafte Note. Voorts stelt Consument dat Aangeslotene is tekortgeschoten in haar informatieverstrekking door na te laten hem te voorzien van kwartaalberichten met betrekking tot de waarde van de onderliggende aandelen van de Note. Aan Consument kan worden toegegeven dat Aangeslotene in het verleden, de periode waarover Consument klaagt, niet altijd adequaat heeft gehandeld naar aanleiding van de klachtuitingen van Consument. Consument heeft echter onvoldoende aangetoond dat er sprake is van vermogensrechtelijke schade als gevolg van de handelwijze van Aangeslotene. Met betrekking tot het klachtonderdeel dat ziet op de informatieverstrekking wordt Consument niet-ontvankelijk verklaard omdat er geen sprake is van een Financiële dienst.

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 door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 27 maart 2015;
- 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 20 augustus 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft in 2013 in totaal 113.000 stuks Groenbank Groen 2% Rentevast Note III (hierna: 'de Note') aangeschaft. De Note wordt uitgegeven door ABN AMRO Groenbank B.V., een dochteronderneming van Aangeslotene.

3.2. In de brochure van de Note is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

> *"**ABN AMRO houdt u op de hoogte**.*
> *Wilt u op de hoogte blijven van het laatste nieuws op het gebied van beleggen? Meldt u dan nu aan voor de gratis e-mail nieuwsbrief Stockwatch van ABN AMRO op www.abnamro.nl/stockwatch. Daarnaast verzorgt ABN AMRO kwartaalberichten met een toelichting op het rendement van diverse producten. Deze berichten worden gepubliceerd op www.abnamromarkets.nl. Tevens vindt u op deze site het dagelijkse koersverloop. Na introductie vindt u de Note bij de Garantieproducten. ABN AMRO geeft elke twee maanden het tijdschrift 'Markets Update' uit. U kunt zich hier kosteloos op abonneren via www.abnamromarkets.nl."*

3.3. Consument heeft over de eerst aangeschafte 4.000 eenheden in 2013 de coupon ontvangen, over de overige 109.000 stuks heeft Consument geen uitkering ontvangen. Nadat Consument zich bij Aangeslotene en later bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening hierover had beklaagd, heeft Aangeslotene alsnog de gemiste coupons uitgekeerd.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de gemaakte kosten voor het voeren van de procedure, door hem begroot op € 2.000,-, alsmede vergoeding van een bedrag van € 2.000,- per jaar tot de laatste expiratiedatum van de Note als compensatie voor gemist en respectievelijk nog te missen beleggingsrendement.

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

- Consument is ontevreden over de behandeling van zijn klacht. Hij beschouwt de aanvankelijk onwelwillende houding van Aangeslotene bij klachten als structureel. Consument verwijt Aangeslotene een gebrek aan moraliteit.
- Aangeslotene is tekortgeschoten in haar informatieverstrekking. Aangeslotene heeft nagelaten hem – overeenkomstig de brochure – te voorzien van kwartaalberichten met betrekking tot de waarde van de onderliggende aandelen.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Aangeslotene erkent dat de brieven van Consument laat zijn beantwoord en begrijpt dat dit vervelend voor hem is. De door Consument "beraamde" vergoeding voor de door hem bestede tijd en negatieve energie is echter buitenproportioneel en komt niet voor vergoeding in aanmerking. Consument is met de vergoeding van de 'gemiste' coupon volledig en voldoende gecompenseerd.

- Consument maakt gebruik van het 'Zelf Beleggen' bedieningsconcept en is – buiten de wettelijke informatieverplichtingen van Aangeslotene – op zichzelf aangewezen om informatie over zijn beleggingen te vergaren. Dat geldt (ook) voor de informatie die hij zoekt over de waardeontwikkeling van het onderliggende mandje beursgenoteerde aandelen van de Note om zijn kansen in de markt in te schatten.

5. Beoordeling

5.1. Naar de Commissie begrijpt meent Consument allereerst dat Aangeslotene een gebrek aan moraliteit kan worden verweten. Consument is ontevreden over de behandeling van zijn klacht en beschouwt de aanvankelijk onwelwillende houding van Aangeslotene bij klachten als structureel. De Commissie overweegt hieromtrent als volgt.

5.2. Aan Consument kan worden toegegeven dat Aangeslotene in het verleden, de periode waarover Consument klaagt, niet altijd adequaat heeft gehandeld naar aanleiding van de klachtuitingen van Consument. Aangeslotene heeft dit tijdens de mondelinge behandeling ook erkend. De Commissie begrijpt dat de langdurige periode tussen het indienen van de klacht(en) en het moment waarop Aangeslotene haar definitieve standpunt aan Consument kenbaar heeft gemaakt een gevoel van onrust bij Consument teweeg heeft gebracht, hetgeen Consument logischerwijs als een nadeel ervaart. Consument heeft echter onvoldoende aangetoond dat er sprake is van vermogensrechtelijke schade als gevolg van de handelwijze van Aangeslotene. De Commissie concludeert dan ook dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

5.3. Consument verwijt Aangeslotene voorts dat zij is tekortgeschoten in haar informatieverstrekking door na te laten hem – overeenkomstig de brochure – te voorzien van kwartaalberichten met betrekking tot de waarde van de onderliggende aandelen. De Commissie overweegt hieromtrent als volgt.

5.4. De Commissie is van oordeel dat Consument met betrekking tot dit klachtonderdeel niet-ontvankelijk moet worden verklaard omdat er geen sprake is van een Financiële dienst als bedoeld in artikel 1 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: 'het Reglement').

5.5. Op basis van artikel 1 van het Reglement wordt onder Klacht het volgende verstaan:

"Elk blijk van onvrede inzake een Financiële dienst tussen een Consument en een of meer Aangeslotenen."

Voor het begrip Financiële dienst wordt in artikel 1 van het Reglement verwezen naar het bepaalde in de Wet op het financieel toezicht (Wft). In artikel 1:1 Wft is het begrip "Financiële dienst" als volgt gedefinieerd:

" a. aanbieden;
b. adviseren over andere financiële producten dan financiële instrumenten;
c. beheren van een beleggingsinstelling of beheren van een icbe;
d. bemiddelen;
e. herverzekeringsbemiddelen;

f. optreden als clearingsinstelling;
g. optreden als gevolmachtigde agent of ondergevolmachtigde agent; of
h. verlenen van een beleggingsdienst;
i. verrichten van een beleggingsactiviteit"

5.6. Uit de stukken en hetgeen tijdens de mondelinge behandeling door Consument werd verklaard, maakt de Commissie op dat Consument klaagt tegen Aangeslotene als uitgevende instelling. De uitgifte van effecten als zodanig is geen Financiële dienst die is opgenomen in artikel 1:1 Wft, noch valt deze onder enig vermelde activiteit.

5.7. Ten overvloede merkt de Commissie op dat Consument onvoldoende heeft aangetoond dat Aangeslotene gehouden is hem te voorzien van kwartaalberichten met betrekking tot de waarde van de onderliggende aandelen. In de door Consument overgelegde brochure van de Note is opgenomen dat ABN AMRO kwartaalberichten met een toelichting op het rendement van diverse producten verzorgt, waarbij opvalt dat deze mededeling niet toegesneden is op de Note maar op "diverse producten". In de brochure wordt deze bepaling niet nader uitgewerkt. Er wordt niet vermeld dat ook ten aanzien van de Note een kwartaalbericht zal verschijnen, dan wel dat de waarde van de onderliggende aandelen ieder kwartaal gepubliceerd zal worden.

5.8. Resumerend is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument deels ongegrond is en mitsdien de vordering in zoverre zal worden afgewezen en dat Consument deels niet ontvankelijk is in zijn klacht. 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 Consument in zijn klacht voor zover vermeld in rechtsoverweging 5.3 niet ontvankelijk wordt verklaard en dat de vordering van Consument voor het overige 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 www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.