Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0339
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 juli 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd in Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 12 april 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Edelmetaalrekening. Naar het oordeel van de commissie mocht de bank de beleggingen verkopen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en de ingediende stukken met bijlagen. Dat zijn de klacht, het verweerschrift, de reactie van de consument van 20 oktober 2020, de brief van de bank van 6 januari 2021 en de reactie van de consument van 17 maart 2021.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een bemiddelzitting op 14 december 2020. Tijdens deze zitting is geen minnelijke regeling bereikt, waarna de procedure is voortgezet.

1.3 De commissie is van oordeel dat dit geschil verkort kan worden behandeld als bedoeld in artikel 32 van haar reglement.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij de bank een beleggingsrekening waarop hij op basis van execution only belegt. Op deze rekening hield hij eind 2019 een belegging in zilver aan.

2.2 Bij brief van 16 december 2019 heeft de bank aan de consument medegedeeld dat zijn belegging in zilver per 1 april 2020 zou worden beëindigd:

> "(…) Wat gaat er gebeuren
> Per 1 april 2020 stoppen wij met de hierboven genoemde beleggingsproducten.
> - Als u op die datum nog een belegging in deze producten heeft zullen wij die zo snel mogelijk daarna voor u verkopen. We brengen hiervoor geen verkoopkosten in rekening. De opbrengst schrijven we bij u op uw geldrekening. Wij kunnen niet garanderen dat deze verkoop tegen een gunstige koers plaatsvindt.

Wat kunt u doen?
- U kunt uw belegging tot en met 27 maart 2020 kosteloos verkopen. De order dient voor 08.45 uur opgegeven te zijn. (…)"

2.3 In zijn brief van 31 december 2019 heeft de consument bezwaar gemaakt:

"(…) U heeft mij een brief gestuurd waarin u zegt dat u stopt met de beleggingsrekening in edelmetalen. U doet daarin echter een voorstel waarmee ik helaas niet kan instemmen. U creëert een probleem waarvoor u de klant wil laten opdraaien. Dat is klantonvriendelijk en zelfs nadelig voor de klant.
Ik heb deze beleggingsrekening ooit opgedrongen gekregen omdat de ING stopte met deze beleggingen. Zij waren echter na enig aandringen wel zo netjes om op zoek te gaan naar een partij die deze beleggingen wilde overnemen. Dat werd de ABN-AMRO.
Deze belegging in edelmetalen is nooit bedoeld geweest voor de korte termijn. Het zou een aanvulling moeten zijn op mijn pensioen in de verwachting dat edelmetalen in de toekomst schaars zouden kunnen worden. Voor zilver was de verwachting dat dat wel eens halverwege de jaren 20 van deze eeuw zou kunnen zijn. Het is dus nog te vroeg om nu te verkopen. (…)
Ik stel daarom voor dat u op zoek gaat naar een betrouwbare partij in binnen- of buitenland waar de belegging in edelmetalen zonder kosten kan worden voortgezet. (…)"

2.4 Omdat een reactie uitbleef heeft de consument in februari 2020 zijn brief nogmaals verstuurd en op een bankkantoor afgegeven. De bank heeft vervolgens op 19 februari 2020 geantwoord:

"(…) Ik begrijp dat u de belegging het liefst wilt voortzetten. U vraagt of wij een betrouwbare partij kunnen zoeken waarbij u de belegging zou kunnen onderbrengen. Helaas hebben wij die mogelijkheid niet. U maakt gebruik van het beleggingsconcept Zelf Beleggen. Er is geen adviesrelatie met de bank. Wij mogen u dan ook niet actief adviseren. Daarnaast kennen wij binnen het Zelf Beleggenconcept geen alternatieve mogelijkheden om in edele metalen te kunnen beleggen. (…)
Heeft u nog vragen over deze brief dan kunt u ons bellen. (…)"

2.5 De consument heeft zijn klacht bij Kifid ingediend. Omdat de interne klachtenprocedure nog niet was afgerond heeft Kifid de klacht naar de bank gestuurd, waarna de bank op 15 april 2020 heeft gereageerd. De zilverbelegging van de consument was echter in de tussentijd (op 1 april 2020) al door de bank verkocht.

Klacht, vordering en verweer

2.6 De consument vordert dat de bank wordt bevolen zijn schade te vergoeden. In het klachtformulier heeft hij toegelicht dat hij zijn schade niet precies kan begroten, maar dat koersverlies is ontstaan doordat hij de belegging pas bij een koers van € 1.000,- per kilo wilde verkopen.

Verder vordert de consument dat zijn belegging kosteloos wordt overgeboekt, zo mogelijk naar een rekening bij een andere financiële dienstverlener die geen kosten inhoudt.

2.7 Deze vordering berust op de stelling dat er alternatieven beschikbaar waren voor deze belegging, bijvoorbeeld een Exchange Traded Fund (ETF) in zilver, en dat de bank op grond van haar zorgplicht een redelijk alternatief had behoren aan te bieden en op de verkoopdatum de belegging in een dergelijk alternatief moeten omzetten. Dit geldt te meer omdat de bank de beslissing tot beëindiging eenzijdig heeft genomen. De consument betwijfelt of de bank een bevoegdheid tot eenzijdige beëindiging in haar algemene voorwaarden mag opnemen.

2.8 Verder stelt de consument ter discussie hoe de bank met zijn klacht is omgegaan: door de manier waarop de klacht is behandeld bleef voor hem geen tijd voor actie over. Op zijn eerste brief kreeg hij immers geen tijdige reactie en zijn zilverbelegging is verkocht terwijl hij ervan mocht uitgaan dat niet verkocht zou worden zolang de klachtprocedure nog niet was afgerond.

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 In dit geschil gaat het om de vraag of de bank mocht stoppen met het aanbieden van beleggingen in zilver en de belegging van de consument mocht verkopen.

3.2 De bank beroept zich op artikel 12 van haar Algemene Voorwaarden Beleggen, dat haar een ruime bevoegdheid verleent tot beëindiging van diensten en producten. Volgens de consument kan worden betwijfeld of deze bepaling zich verdraagt met wettelijke bepalingen voor algemene voorwaarden. De commissie zal dit geschilpunt echter in het midden laten omdat het hier een (gedeeltelijke) beëindiging van een overeenkomst betreft. Een overeenkomst die niet voor bepaalde tijd is aangegaan (ook wel ‘duurovereenkomst’ genoemd) kan in beginsel ook worden beëindigd zonder dat in het contract een bepaling over beëindiging staat. Dit uitgangspunt is neergelegd in vaste jurisprudentie van de Hoge Raad. In eerdere uitspraken heeft de commissie geoordeeld dat dit uitgangspunt ook geldt als een beleggingsonderneming haar assortiment wijzigt (vgl. de uitspraken met nummer 2021-0056 en 2021-0177).

3.3 De eisen van redelijkheid en billijkheid kunnen meebrengen dat een opzeggingstermijn wordt gehanteerd en dat alleen kan worden opgezegd als een voldoende zwaarwegende grond bestaat.

Naar het oordeel van de commissie is aan deze vereisten voor een opzegging voldaan. In de brief van 16 december 2019 werd immers aangekondigd dat de bank op 1 april 2020, dus over ongeveer drie maanden, zou stoppen met het aanbieden van beleggingen in edelmetalen. Daarmee werd de consument voldoende tijd geboden om te beslissen of hij zijn belegging in zilver in die periode zelf wilde verkopen dan wel verkoop door de bank na afloop van die periode wilde afwachten. Verder blijkt uit de stukken dat er een voldoende zwaarwegende grond was voor beëindiging, namelijk verdergaande verplichtingen voor de bank op grond van nieuwe regelgeving (de PRIIPs-Verordening) zoals de verplichting tot het opstellen van een Eid (essentiële-informatiedocument, ook wel bekend als Key Information Document). De bank heeft erop gewezen dat zij, wegens de kosten van het opstellen van een Eid, heeft moeten kiezen in welke producten haar klanten konden blijven beleggen en in welke niet.

3.4 Volgens de consument heeft de bank verzuimd een alternatief te bieden voor zijn belegging. Dat de bank daartoe verplicht was is echter niet gebleken. De consument belegde immers op basis van execution only en de stukken geven ook overigens geen aanwijzingen dat de bank zich in de overeenkomst met de consument had verplicht hem te informeren over andere voor hem geschikte beleggingen.

3.5 Verder stelt de consument dat zijn belegging in zilver niet had mogen worden verkocht zolang nog niet definitief op zijn klacht was beslist. In dit betoog kan de consument niet worden gevolgd. Bepalend, voor de vraag of de bank haar assortiment mocht wijzigen en in verband daarmee de belegging verkopen, zijn de vereisten voor het beëindigen van een duurovereenkomst (zie 3.2 en 3.3 hiervoor). Als de bank op grond van deze vereisten mocht beëindigen, verandert dit niet door het indienen van een klacht.

3.6 Dit neemt niet weg dat dit geschil mede is ontstaan door de manier waarop met de consument is gecommuniceerd. Het staat weliswaar niet vast dat de bank heeft verzuimd spoedig op de brief van 31 december 2019 te reageren (omdat zij stelt dat deze brief haar pas in februari 2020 heeft bereikt), maar het zou in elk geval duidelijker zijn geweest als de bank in haar brief van 19 februari 2020 specifiek zou zijn ingegaan op de opmerking van de consument dat hij niet wilde verkopen (‘Het is dus nog te vroeg om nu te verkopen’). De bank had bijvoorbeeld kunnen opmerken dat de belegging nog steeds zou worden verkocht als deze op 1 april 2020 nog op zijn rekening stond. Deze omstandigheid leidt weliswaar niet tot toewijzing van de vordering – omdat hiervoor is geconstateerd dat de bank haar assortiment mocht wijzigen – maar het is te begrijpen dat de consument teleurgesteld was over de gang van zaken en een klacht bij Kifid heeft ingediend.

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

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend omdat de beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken om herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de commissie in de uitspraak kan niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de commissie niet op alle onderdelen van uw vordering heeft beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de commissie in de uitspraak niet uitdrukkelijk is ingegaan op al uw argumenten. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement.