Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0903

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

Datum uitspraak	29 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
Aard uitspraak	Beslissing over behandelbaarheid en bindend advies
Uitkomst	Klacht gedeeltelijk niet-behandelbaar; vordering afgewezen

Samenvatting

Advies tot aankoop van participaties in een fonds. Wijziging frequentie fondsuitkering. Voor zover de klacht betrekking heeft op het beleggingsadvies is de termijn voor indiening bij Kifid verstreken. Voor het overige is niet gebleken dat ING in strijd met verplichtingen heeft gehandeld.

1. Procedure

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

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

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft ING in 2007 benaderd om advies te krijgen over het beleggen van een geërfd bedrag van ongeveer € 100.000,-. ING heeft haar op 1 oktober 2007 een brief met een beleggingsadvies gezonden. Geadviseerd werd onder meer de aankoop van participaties in het ING Premium Dividend Fonds (inmiddels Goldman Sachs Premium Dividend Fund (NL), hierna: het fonds) voor een bedrag van € 39.000,-.

2.2 In vervolg op het beleggingsadvies heeft de consument in 2007 voor een bedrag van € 25.000,- participaties in het fonds gekocht.

2.3 De waarde van participaties in het fonds is na 2007 aanzienlijk gedaald. De uitkeringen uit het fonds zijn wel (min of meer) constant gebleven en lagen tussen € 8.00,- en 1.000,- per jaar.

2.4 Bij brief van 19 juni 2011 heeft de consument geklaagd:

> *(...) In Oktober 2007 heb ik de ING gevraagd (...) de erfenis van mijn overleden moeder voor mij veilig weg te zetten met de bedoeling er periodiek een bedragje uit te krijgen ter aanvulling van mijn kleine pensioen. Ik heb benadrukt dat ik hier geen enkel risico mee wilde lopen. Een bedrag van 25.000 euro werd ondergebracht in het Premium Dividend Fund. De resultaten zijn tot nu toe bedroevend geweest Van de 25.00[0] euro is nu nog maar 15.515 euro over. Gezien deze voortdurende enorme koersverliezen, ben ik op onderzoek uitgegaan en tot de ontdekking gekomen dat dit fonds uit 100% aandelen bestaat.*
> *Mijn beleggingsprofiel laat slechts 30% aandelen toe*
> *Ik ga ervanuit dat de ING de verantwoordelijkheid voor deze verkeerde keuze neemt en de investering in het ING Premium Dividend Fund tegen de aankoopprijs terugneemt. (...)*

2.5 In haar brief van 1 augustus 2011 heeft ING geantwoord:

> *(...) In oktober 2007 heeft u op advies van de ING onder andere voor een bedrag van € 25.000 het ING Premium Dividend Fonds aangeschaft. In uw brief van 19 juni 2011 geeft u aan dat dit fonds niet in uw beleggingsprofiel past en dat de ING u dit fonds dan ook nooit had mogen adviseren. (...)*
> *Van toepassing (...) zijn (...) onze Algemene Voorwaarden. (...) Daarin staat vermeld dat een klacht binnen 13 maanden (...) aan de bank dient te worden voorgelegd en (...) vervolgens binnen zes weken (...) aan de directie (...) en daama (...) binnen drie maanden bij (...) het Klachteninstituut Financiele Dienstverlening (KiFiD), aanhangig kan worden gemaakt. (...)*
> *Het koersverlies (...) heeft zich (vrijwel) geheel voorgedaan in 2008. U heeft zich in 2008 wel beklaagd over de prestaties van de ING perpetual die u, naar aanleiding van hetzelfde advies, eveneens in 2007 heeft aangekocht. Over de prestaties van het ING Premium Dividend Ponds heeft u (...) toen niet geklaagd. Daarover heeft u zich voor het eerst in juni 2011 beklaagd.*
> *Wij betreuren (...) dat genoemd koersverlies zich heeft voorgedaan. Nu u uw klacht echter niet binnen een jaar nadat deze is ontstaan (...) heeft voorgelegd, kan (...) ING uw klacht helaas niet meer in behandeling nemen. (...)*

2.6 Begin 2023 merkte de consument dat de frequentie van uitkeringen van het fonds was gewijzigd van vier keer naar eenmaal per jaar. Bij brief van 28 februari 2023 heeft zij bij ING geklaagd:

> *(...) Aangezien de toekenning van de kwartaal uitkering van het (...) fonds (...) uitbleef, heb ik contact opgenomen met de klantenservice beleggingen. Tot mijn stomme verbazing (...) bleek (...) dat er geen sprake meer is van een kwartaal uitkering, maar dat deze jaarlijks is geworden.*
> *Deze wijziging in de opzet van het fonds is in strijd met de basis van het fonds dat kwartaal uitkeringen garandeerde. (...) Mijn keuze van dit fonds (...) is hierop gebaseerd.*

Een periodieke aanvulling van mijn inkomen na mijn pensioen, was nodig en is nog nodig. Ik stel de ING aansprakelijk voor het wegvallen van de kwartaal uitkeringen (...). (...)

Klacht, vordering en verweer

2.7 De consument vordert dat ING wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In haar klacht vermeldt zij een schadebedrag van € 800,- tot € 1.000,- per jaar. Deze vordering berust op de stelling dat ING heeft nagelaten haar erop te attenderen dat de frequentie van uitkeringen van het fonds zou veranderen van vier keer naar eenmaal per jaar. Verder stelt de consument dat het fonds voor haar een te risicovolle belegging is en dat ING haar deze belegging niet had mogen adviseren.

2.8 ING heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie constateert dat de klacht uit twee onderdelen bestaat: de consument klaagt over het beleggingsadvies en over het feit dat het fonds is overgestapt van kwartaal-uitkeringen naar één uitkering per jaar. De klachtonderdelen zullen hieronder afzonderlijk worden beoordeeld.

Het beleggingsadvies

3.2 De commissie constateert dat zij dit onderdeel van de klacht niet kan behandelen. Reden daarvoor is dat bij dit klachtonderdeel de termijn voor het indienen van de klacht is verstreken.

3.3 Op grond van vraag 7 onder 1 en 2 van het toepasselijke reglement moet een klacht bij Kifid worden ingediend (a) binnen een jaar nadat voor het eerst bij de financiële dienstverlener is geklaagd of (b) binnen drie maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. In deze zaak staat vast dat de consument op 19 juni 2011 bij ING heeft geklaagd over het advies tot aankoop van participaties in het fonds (zie 2.4 hiervoor). ING heeft vervolgens bij brief van 1 augustus 2011 haar definitieve standpunt medegedeeld (zie 2.5 hiervoor). Hieruit volgt dat de termijnen voor indiening van de klacht, zoals vermeld in vraag 7 onder 1 en 2 van het reglement, al waren verstreken toen de consument haar klacht bij Kifid indiende (in 2023).

De overstap naar één uitkering per jaar

3.4 In dit klachtonderdeel gaat om het feit dat het fonds sinds 2023 geen kwartaaluitkeringen meer kent, maar in plaats daarvan één uitkering per jaar. De consument kan zich hierin niet vinden omdat, zoals zij stelt, ING de regels niet tijdens het spel kan veranderen. Verder stelt zij dat ING heeft nagelaten haar (tijdig) te informeren over deze wijziging.

3.5 Naar het oordeel van de commissie kan dit klachtonderdeel om de volgende redenen niet slagen:

a. ING heeft uitgelegd dat niet zij, maar een andere financiële instelling (Goldman Sachs) inmiddels beheerder van het fonds is. De consument heeft dit ook niet tegengesproken. Daaruit volgt dat het niet ING is, maar de fondsbeheerder die beslist over de frequentie van uitkeringen uit het fonds.

b. De consument stelt dat ING heeft nagelaten haar (vooraf) te informeren over de omzetting in een uitkering eens per jaar. In dit standpunt kan de commissie de consument niet volgen. Uit de stukken blijkt dat de consument in elk geval sinds april 2010 op basis van execution only belegt. Bij dit type beleggingsdienst-verlening geldt als uitgangspunt dat het primair aan de belegger is zich te informeren over (ontwikkelingen rondom) de financiële instrumenten waarin hij of zij belegt.[1] Het is daarom niet gebleken dat ING in strijd met een informatie-verplichting heeft gehandeld.

Slotsom

3.6 Hiervoor is gebleken dat het klachtonderdeel over het beleggingsadvies wegens termijn-overschrijding niet kan worden behandeld. Ook is geconstateerd dat het klachtonderdeel over de overstap naar een uitkering eenmaal per jaar niet slaagt. Daarom zal de klacht, voor zover zij betrekking heeft op het beleggingsadvies, niet-behandelbaar worden verklaard en zal de vordering van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie:

(a) verklaart de klacht niet-behandelbaar voor zover deze betrekking heeft op het advies tot aankoop van participaties in het fonds; en
(b) wijst de vordering van de consument 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 is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van de uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

[1] Dit uitgangspunt blijkt uit eerdere uitspraken van de commissie. Zie bijvoorbeeld GC Kifid nr. 2023-0072.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam of 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 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