Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0674

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	9 november 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	9 augustus 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft bij de bank belegd in 43 aandelen De Brakke Grond N.V. In 2011 zijn deze aandelen uit zijn portefeuille gelicht. Hij vordert dat de bank de fysieke aandelen De Brakke Grond N.V. aan hem levert of een vervangende schadevergoeding aan hem betaalt. De commissie overweegt dat, zelfs als de consument dit recht in 2011 zou hebben gehad, hij dit recht nu niet meer te gelde kan maken. De bank heeft namelijk een beroep gedaan op verjaring en naar het oordeel van de commissie slaagt dit beroep.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij de bank. Hij heeft onder meer belegd in 43 aandelen Exploitatiemaatschappij v/h De Brakke Grond N.V. (hierna: Brakke Grond).

2.2 Op 29 september 2011 zijn deze aandelen gelicht. Op 30 september 2011 heeft de consument in dat kader het volgende rekeningafschrift gekregen:

Transactie datum	Valuta datum	Omschrijving	Bedrag in euro
29-09	29-09	Waardeloos Fonds Voor u gelicht: 43 stuk(s) BRAKKE GROND EXPL MY aandelen ISIN-code: NL0000342251	

2.3 Op 30 september 2011 heeft de consument de bank gevraagd om de lichting ongedaan te maken.

2.4 Op 24 augustus 2012 heeft de consument de bank gevraagd naar de "huidige verblijfplaats" van de 43 aandelen Brakke Grond. De bank heeft als volgt gereageerd:

> *"Op 24 augustus 2012 heeft u ons een e-mail gestuurd waarin u informeert naar de overboeking van uw aandelen Brakke Grond Expl My. Graag geven wij onze reactie.*
>
> *Omdat het fonds niet meer bestaat, zijn de aandelen van het fonds waardeloos geworden. Mogelijk zijn uw aandelen als waardeloos afgeboekt. Omdat wij per e-mail uw identiteit niet kunnen controleren, kunnen wij uit privacyoverwegingen geen transactiegegevens met u bespreken. Voor meer informatie over de betreffende transactie neemt onze Beleggingslijn graag contact met u op. (…)"*

2.5 De consument heeft vervolgens de bank gebeld, maar kreeg hetzelfde antwoord als hierboven vermeld.

2.6 Op 1 augustus 2016 heeft de consument de bank een stuitingsbrief gestuurd:

> *"Voor de goede orde stuit ik middels dit schrijven de verjaring van mijn verzoek/vordering jegens ING Beleggen. Het betreft 43 aandelen BRAKKE GROND EXPL MY die ik wens terug te ontvangen in mijn huidige depot (voorkeur) of eventueel als fysieke stukken. Mijn belang komt overeen met 5,73 procent van de uitstaande aandelen. Zie ook mijn eerdere correspondentie over deze kwestie.*
> *Deze brief vormt een onlosmakelijk geheel met mijn berichten van 24 augustus 2012 (e-mail via de ING site) en 30 september 2011 (ook via de e-mail site van ING + telefonische reactie hierop)."*

2.7 Op 12 maart 2019 heeft de consument gechat met de bank over de aandelen Brakke Grond:

> *Bankmedewerker: Ik zie uw boeking terug in onze administratie. Er waren 2 klanten en deze zijn gelicht i.o.v. Euroclear Nederland. Daar kunnen wij niets aan doen. Dit zal voor alle klanten in heel Nederland zijn gedaan bij alle banken.*
> *Consument: Zou Euroclear NL meer weten over de "verblijfplaats" van de aandelen?*
> *Bankmedewerker: Dat zouden zij moeten weten. Zij hebben opdracht gegeven en moeten dus de reden weten.*

2.8 Op 9 april 2019 heeft Euroclear gereageerd op een vraag van de consument over de aandelen Brakke Grond:

> *"Wij hebben uw brief ontvangen betreffende bovengenoemde stukken.*
>
> *Dit waren fysieke stukken die in het kader van wettelijke bepalingen ambtshalve zijn gelicht. Ze zijn in 2011 geleverd aan de ING.*
>
> *Wij adviseren u contact met de agent op te nemen (in uw geval ING) daar wij u helaas niet verder kunnen helpen."*

2.9 De consument heeft vervolgens de bank verzocht om hem de fysieke stukken te leveren. Op 11 april 2019 heeft de bank heeft aangegeven dat zij niet aan dit verzoek kan voldoen:

> *"In verband met onze wettelijke bewaartermijn kunnen wij geen gegevens of informatie achterhalen waarop uw beleggingsinformatie te zien is. Wat betreft het aandeel Brakke Grond met ISIN-code [ISIN-code], kunnen wij aangeven dat dit aandeel waardeloos is. In dit aandeel is niet meer te handelen en het aandeel heeft een waarde van 0,00 EUR. Al zouden wij dit vermenigvuldigen met het aantal dat u naar eigen zeggen heeft gehad, blijft de totaalwaarde 0,00 EUR.*
>
> *Zoals Euroclear Nederland reeds aangaf (ik verwijs naar u bijlage) is duidelijk dat er wettelijke richtlijnen zijn die bepalen dat deze stukken zijn gelicht. Hiermee zijn de juiste richtlijnen gevolgd die volgens de wet zijn bepaald. Daarnaast is het zo dat Euroclear Nederland deze aandelen in 2011 had geleverd aan ING, zonder waarde. Ook hierin wordt duidelijk dat deze stukken geen waarde meer hadden, oftewel 0,00 EUR. Verder bieden wij niet de mogelijkheid om fysieke stukken te ontvangen.*
>
> *Al met al kan gezegd worden dat u verzoek niet verwerkt kan worden om de simpele reden dat de stukken geen waarde hebben en wij geen fysieke aandelen leveren."*

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert dat de bank de fysieke stukken aan hem levert. Euroclear heeft aangegeven dat de fysieke stukken in 2011 aan de bank zijn geleverd. De bank kan zich daarom niet op het standpunt stellen dat zij die stukken niet heeft (ontvangen).

2.11 Als levering van de fysieke stukken niet mogelijk is, vordert de consument een vervangende schadevergoeding (van € 5.032,-). In reactie op het standpunt van de bank dat de aandelen waardeloos zijn (omdat Brakke Grond sinds 1983 geen financieel jaarverslag meer oplevert en ook geen bedrijvigheid meer kent, waardoor het nog maar de vraag is of deze onderneming nog wel bestaat), stelt de consument dat de fysieke aandelen nog wel waarde kunnen hebben voor een liefhebber/verzamelaar van oude, zeldzame effecten. Op Marktplaats worden dergelijke bijzondere aandelen verhandeld zo tussen de € 75,- en € 250,- (per stuk).

2.12 Volgens de consument gaat het beroep van de bank op verjaring en de klachtplicht niet op. De consument stelt dat hij op 30 september 2011, 24 augustus 2012, 1 augustus 2016, 12 maart 2019, 9-11 april 2019 en 13 april 2021 contact heeft gehad met de bank over zijn aandelen Brakke Grond. Hij is dus al ruim tien jaar bezig om zijn 'verdwenen aandelen' boven water te krijgen.

Het verweer

2.13 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 Deze zaak draait om de vraag of de bank gehouden is om de fysieke aandelen aan de consument te leveren (of een vervangende schadevergoeding moet betalen).

3.2 De commissie stelt allereerst vast dat het onduidelijk is wat er met de fysieke stukken gebeurd is. Euroclear heeft aan de consument aangegeven dat de fysieke stukken in 2011 aan de bank geleverd zijn. De bank kan dit echter niet bevestigen. In de interne klachtenprocedure heeft de bank nog wel geprobeerd om uit te zoeken wat er met de aandelen gebeurd is of zou kunnen zijn. De bank heeft aangegeven dat fysieke aandelen volgens een vaste procedure op een daarvoor bedoelde rekening binnen de bank geadministreerd worden en op een speciaal aangewezen plaats bewaard worden. Het is uit onderzoek van de bank niet gebleken dat de aandelen Brakke Grond ooit vermeld zijn (geweest) op deze rekening; ook zijn de fysieke aandelen Brakke Grond niet (meer) voorhanden.

3.3 Verder is het nog maar zeer de vraag of de consument bij de lichting van de aandelen uit zijn portefeuille wel het recht had op uitlevering van de fysieke stukken (of op een vervangende schadevergoeding als de bank de stukken niet zou kunnen of willen leveren). Maar zelfs als de consument dit recht in 2011 zou hebben gehad, kan hij dit recht nu niet meer te gelde maken. De bank heeft namelijk een beroep gedaan op verjaring en naar het oordeel van de commissie slaagt dit beroep.

3.4 De bank heeft aangevoerd dat de relevante verjaringstermijn vijf jaar is, dat die in september 2011 is gaan lopen en dat de consument de bank pas in 2021 aansprakelijk heeft gesteld. De consument betwist dat zijn vordering is verjaard. Hij wijst erop dat hij op 1 augustus 2016 een stuitingsbrief heeft gestuurd. De bank heeft daartegen ingebracht dat zij die brief niet ontvangen heeft; waarschijnlijk omdat de postcode die de consument in de adressering heeft vermeld (1100 AW) niet hoort bij het betreffende postbusnummer (postbus 12873).

De commissie overweegt dat het, gelet op deze gemotiveerde betwisting van de bank, aan de consument is om aan te tonen dat de bank de brief wél ontvangen heeft.[1] Aangezien de ontvangst van de brief niet is komen vast te staan, heeft de brief (juridisch gezien) geen werking en is de verjaring dan ook niet gestuit.

3.5 En zelfs al zouden andere berichten van de consument als stuitingshandeling aangemerkt kunnen worden, dan nog is de conclusie dat de vordering verjaard is. In 2011 en 2012 heeft de consument contact gehad met de bank over de aandelen Brakke Grond. Daarna zit – afgezien van de niet-ontvangen stuitingsbrief – een groot gat: pas in 2019 heeft de consument weer contact opgenomen met de bank over de aandelen Brakke Grond. Gelet op dit tijdsverloop van meer dan vijf jaar is de vordering van de consument verjaard en daardoor tenietgegaan.

3.6 Dit betekent dat de vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[1] Zie Hoge Raad 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104 (Centavos).