Beslissing Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 1
d.d. 10 maart 2011
(mr. J. Wortel, voorzitter, prof. drs. A.D. Bac RA en R.H.G. Mijné leden)

BESLISSING

op het schriftelijke verzoek tot wraking van de (Substituut) Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman), gedaan door Consument.

1. Procesverloop

1.1 Consument maakt gebruik van de beleggingsdiensten van Aangeslotene, meer specifiek van "X". In 2007 is tussen Consument en Aangeslotene een geschil ontstaan, onder andere over het functioneren van "X"en de berekening van de marginverplichting bij door de Consument uitgevoerde optietransacties. Dat geschil heeft Consument op 30 juli 2008 aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening voorgelegd, waarna het in behandeling is genomen door de toenmalige Substituut Ombudsman, thans de Ombudsman. Aan de behandeling van deze klacht (zaaknummer 000) waarbij Consument afgerond € 74.000,-- van Aangeslotene vorderde, is op 5 oktober 2009 een einde gekomen met de aanbeveling van de (Substituut) Ombudsman aan Consument akkoord te gaan met een reeds door Aangeslotene aangeboden schadevergoeding van € 5.000,--. Consument heeft die zaak vervolgens niet aan de Commissie of aan de rechter voorgelegd.
1.2 Er is een nieuw geschil tussen Consument en Aangeslotene ontstaan, volgens Consument over dezelfde soort van effectendienstverlening, dat heeft geleid tot een in 2010 bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ingediende klacht (zaaknummer yyy), die door de Ombudsman in behandeling is genomen. In een e-mailbericht van 30 mei 2010 heeft Consument wraking van de Ombudsman verzocht. Daarbij verwijst Consument, samengevat, naar de aanbeveling van 5 oktober 2009 die volgens Consument niet in overeenstemming was met hetgeen hij in de eerdere zaak had aangevoerd. Consument stelt zich in dit e-mailbericht op het standpunt dat de Ombudsman in die eerder beoordeelde zaak de draad kwijt was geraakt, te weinig onderzoek naar wantoestanden bij Aangeslotene heeft verricht, en de belangen van Consument niet naar behoren heeft behartigd. Consument stelt in verband met de eerder behandelde zaak te zijn gaan twijfelen aan de kennis van de Ombudsman, vooral op het gebied van opties, futures en Turbo's. Daar de nieuwe klacht complexe materie betreft en bovendien het rule book van Euronext van toepassing is, wil Consument niet dat de Ombudsman deze zaak behandelt.
1.3 De Ombudsman heeft te kennen gegeven niet in het wrakingsverzoek te berusten. Daarop heeft Consument in zijn e-mailbericht van 16 september 2010 laten weten dat de Ombudsman zich wat hem betreft niet hoeft terug te trekken, mits hij zich laat bijstaan door een specialist. Op dezelfde datum is Consument namens de Ombudsman medegedeeld dat deze het op dat moment niet noodzakelijk achtte een deskundige in te schakelen, en dat de Commissie zich derhalve over het wrakingsverzoek zal buigen.
1.4 Het verzoek tot wraking is, na een eerdere aanhouding wegens ziekte van Consument, ter zitting van 5 januari 2011 behandeld. Consument en de Ombudsman zijn aldaar verschenen. Aangeslotene heeft schriftelijk aangekondigd niet op die zitting te zullen verschijnen.

2. Beoordeling

2.1 De Commissie kent in dit geval geen betekenis toe aan de omstandigheid dat het wrakingsverzoek niet per aangetekende post is toegezonden, zoals voorgeschreven in artikel 9 sub b van het Reglement Ombudsman Financiële Dienstverlening. Voorts stelt de Commissie vast dat in (artikel 9 van) dat Reglement niet de gronden zijn genoemd waarop een verzoek tot wraking van de Ombudsman moet berusten. De Commissie zal bij de beoordeling van het onderhavige verzoek aansluiting zoeken bij hetgeen in het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening is bepaald inzake wraking van een lid van Commissie, te weten (artikel 15 lid 3 van dat Reglement) "(…)te zijnen aanzien bestaande feiten of omstandigheden waardoor zijn onpartijdigheid of onafhankelijk oordeel bij de behandeling van het Geschil aan twijfel onderhevig zou kunnen zijn."
2.2 Bij beantwoording van de vraag of zich zodanige feiten of omstandigheden hebben voorgedaan, moet uitgangspunt zijn dat de Ombudsman uit hoofde van zijn aanstelling moet worden vermoed onpartijdig te zijn en elke aan zijn oordeel onderworpen zaak onbevangen te beoordelen, welk vermoeden alleen kan wijken in verband met concrete feiten of omstandigheden die een zwaarwegende aanwijzing opleveren dat de Ombudsman jegens een partij vooringenomenheid koestert, althans een bij een partij bestaande vrees voor zulke vooringenomenheid objectief gerechtvaardigd is. De Commissie is van oordeel dat in het onderhavige geval van dergelijke omstandigheden geen sprake is.
2.3 Het wrakingsverzoek steunt in belangrijke mate op de omstandigheid dat de Ombudsman inzake de vorige, door Consument ingediende klacht (zaaknummer 000), waarin deze zijn nadeel op € 74.000,-- had begroot, de aanbeveling heeft gedaan bij wege van schadevergoeding € 5.000,-- aan Consument te betalen. In die aanbeveling ligt besloten dat de Ombudsman de in die zaak naar voren gebrachte klachten grotendeels ongegrond, of althans niet voor toewijzing vatbaar, heeft geacht. De omstandigheid dat de Ombudsman (in een eerder beoordeelde zaak) een partij niet heeft gevolgd in diens waardering van de feiten en/of interpretatie van voorschriften, en daarom een beslissing heeft genomen die deze partij onwelgevallig is, kan evenwel naar objectieve maatstaven niet een vermoeden van vooringenomenheid rechtvaardigen. Dat kan anders zijn indien elke redelijke grond voor de eerdere beslissing ontbreekt, maar die situatie doet zich in dit geval naar het oordeel van de Commissie niet voor.
2.4 Voorts kan de weigering om in verband met de thans aan de Ombudsman voorgelegde klachten op voorhand een deskundige te benoemen, evenmin een zwaarwegende aanwijzing worden gezien als hiervoor, onder 2.2, bedoeld. Het behoort tot de normale taakvervulling van de Ombudsman pas tot de benoeming van een deskundige over te gaan indien hijzelf daartoe de noodzaak voelt.

3. Beslissing

De Commissie wijst het wrakingsverzoek af en bepaalt dat de procedure wordt voortgezet in de stand waarin deze zich bevond ten tijde van het indienen ervan.

In artikel 15.7 van het Reglement van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening is bepaald dat tegen de beslissing over wraking geen bezwaar kan worden gemaakt.