Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0900

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	29 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Beleggingsrekening. Verkoop fondsen. De commissie is van oordeel dat de bank niet onzorgvuldig of onrechtmatig tegenover de consument heeft gehandeld bij de aanname en uitvoering van zijn orders tot verkoop van zijn (gehele) beleggingsportefeuille. De bank heeft de opdracht van de consument tot verkoop van zijn participaties in twee fondsen correct en conform de voorwaarden uitgevoerd. Het gegeven dat de koers van de fondsen (de NAV) de volgende dag lager is vastgesteld, komt voor het (beleggings)risico van de consument. De bank is daarvoor niet aansprakelijk. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de bank 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, op naam van zijn (pensioen-)vennootschap Pyrmont Investments BV, twee vermogensbeheer-beleggingsrekeningen bij de bank. Op de overeenkomsten zijn van toepassing de Algemene Bankvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden Beleggen van de bank (oktober 2021).

2.2 De consument belegde onder andere in twee fondsen van de bank, te weten het ING Select Fund-Index Defensief en ING Select Fund-Inkomen Neutraal (hierna: de fondsen).

2.3 Op 13 juni 2022 heeft de consument de bank telefonisch de opdracht gegeven tot verkoop van (al) zijn aandelen in de fondsen.

2.4 De bank heeft de verkoop uitgevoerd tegen de Netto Intrinsieke Waarde, ofwel de Net Asset Value (NAV), van 14 juni 2023. De verkoopopbrengst van € 230.895,80 was als volgt opgebouwd:
- Beleggingsrekening [1] : 1.136,8044 stuks à € 102,41, dat is totaal € 116.420,14
- Beleggingsrekening [2] : 1.168,3574 stuks à € 97,98, dat is totaal € 114.475,66

2.5 De bank heeft een overzicht van de koersen van de fondsen overgelegd. Daaruit blijken de volgende koersen:

	ING Select Fund-Index Defensief	*ING Select Fund-Inkomen Neutraal*
13 juni 2022	99,58	104,14
14 juni 2022	97,98	102,41
15 juni 2022	98,69	102,99

2.6 Volgens de bank bedroeg de waarde van de beleggingen van de consument op 13 juni 2022 circa € 235.000,- (op basis van de NAV van 13 juni 2022).

2.7 De consument heeft zich bij de bank beklaagd omdat de verkoopopbrengst van zijn beleggingen een stuk lager bleek dan waar hij bij de verkoopopdracht van was uitgegaan. Het geschil met de bank heeft geleid tot zijn klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt over het koersverlies dat hij heeft geleden bij de verkoop van zijn beleggingen. Hij stelt dat de bank hem niet heeft geïnformeerd over de koersrisico's bij de liquidatie van zijn gehele beleggingsportefeuille. In zijn telefoongesprek met de bank, waarin hij de opdracht tot verkoop heeft gegeven, is niet gezegd dat de beleggingen in de fondsen zouden worden verkocht tegen de koers van de volgende dag. Hij ging uit van de waarde van zijn beleggingen op het moment van zijn verkoopopdracht. Over een mogelijk koersverlies bij de verkoop is door de bank niet gesproken, alleen dat het enkele dagen ging duren. Ook klaagt de consument over de slechte bereikbaarheid van de bank en de wijze waarop op zijn klachten is gereageerd. De beleggingsafdeling van de bank was in eerste instantie niet direct te bereiken, terwijl hij in het verleden een vast aanspreekpunt had (in het kader van private banking), welke dienstverlening op enig moment door de bank is beëindigd. Nadat hij uiteindelijk iemand aan de lijn kreeg, zou de portefeuille verkocht worden met de mededeling dat de administratie daarvan enige tijd in beslag zou nemen. Omdat de opbrengst uiteindelijk lager was dan verwacht, heeft hij daarover bij de bank geklaagd. Een aangetekende klachtenbrief aan de CEO van de bank kreeg hij echter ongeopend retour.

Vervolgens heeft de consument de klachtprocedure van de bank opgestart. Daarbij werd in een eerste reactie gezegd dat het koersverlies kwam doordat hij de verkooporder te laat zou hebben ingediend. De consument heeft dat bestreden. In latere reacties is vervolgens gezegd dat het verkoopproces volgens de voorwaarden is uitgevoerd. De consument is van mening dat de bank in haar dienstverlening jegens hem is tekortgeschoten. Hij acht de bank gehouden om het koersverlies te vergoeden. Hij heeft zijn schade begroot op een bedrag van € 9.000,-.

Het verweer

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

Waar gaat het om?

3.1 De commissie merkt allereerst op dat de bank heeft erkend dat zij in haar interne klachtenprocedure met haar brieven richting de consument onvoldoende duidelijk is geweest en dat de behandeling van zijn klacht daardoor niet is geweest zoals hij dat van de bank had mogen verwachten. De bank heeft daarvoor haar excuses gemaakt aan de consument. De bank is echter van oordeel dat de consument geen schade heeft omdat zijn orders correct zijn uitgevoerd en hij wist of kon weten op welke wijze uitvoering zou plaatsvinden. De bank acht zich daarom niet aansprakelijk voor het gestelde (koers)verlies.

3.2 De commissie stelt vast dat de onduidelijkheid in de interne klachtprocedure eruit bestond dat de bank in eerste instantie had aangegeven dat het (koers)verschil bij de verkoop van zijn beleggingen kwam door het tijdstip waarop de consument zijn orders had opgegeven. Nadat de consument dat had bestreden, en bleek dat hij zijn orders wel vóór de zogeheten 'cutoff-time' tijd had ingediend, heeft de bank voor de uitvoering van de orders verwezen naar haar voorwaarden.

3.3 De commissie ziet zich, gelet op het voorgaande, in dit geval nog gesteld voor de vraag of de bank tegenover de consument onzorgvuldig of onrechtmatig heeft gehandeld bij het aannemen en uitvoeren van zijn orders tot verkoop van zijn (gehele) beleggingsportefeuille. De commissie overweegt daartoe als volgt.

Is de consument onjuist of onvolledig geïnformeerd bij het indienen van de verkooporder?

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank heeft voldaan aan het verzoek van de consument om zijn beleggingen op het eerste moment te verkopen. De bank heeft hierbij verwezen naar haar voorwaarden.

Daarin staat dat orders bij beleggingsfondsen niet op ieder moment van de dag worden uitgevoerd, maar alleen tegen een vastgesteld tijdstip en bepaalde waarde (NAV).[1] De bank was niet verplicht om bij het telefonisch aannemen van de verkooporder de consument te wijzen op het feit dat zijn aandelen in de fondsen zouden worden verkocht tegen de koers van de volgende dag, hoewel dit uit oogpunt van dienstverlening aan een vermogensbeheercliënt wel wenselijk was geweest. De consument heeft kennelijk ook niet gevraagd naar de wijze van uitvoering. Verder is niet gebleken dat de bank hem heeft (toe)gezegd dat de verkooporders tegen de koers van diezelfde dag zouden worden uitgevoerd. Voor zover de consument wel die verwachting had, kan dat de bank niet worden aangerekend. Het gegeven dat de koers van de fondsen (de NAV) de volgende dag lager is vastgesteld, komt voor het (beleggings)risico van de consument. De bank is daarvoor niet aansprakelijk.

3.5 De bank heeft voorts, aan de hand van koersoverzichten en rekeningafschriften, aangetoond dat de opdracht van de consument tot verkoop van zijn beleggingen in de fondsen correct en conform de voorwaarden is uitgevoerd.

Wat is de conclusie?

3.6 De conclusie is dat er geen grond is voor vergoeding van het gestelde (koers)verlies. De vordering zal daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk 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 Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[1] Pagina 14 van de Algemene Voorwaarden Beleggen van de bank; een deel daarvan is opgenomen als bijlage bij deze uitspraak.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Hieronder een stuk tekst uit de voorwaarden van de bank waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit de Algemene Voorwaarden Beleggen (oktober 2021)

“Hoe vindt de uitvoering bij Beleggingsfondsen plaats?
Bij de meeste Beleggingsfondsen kunnen Orders niet op ieder moment van de dag worden uitgevoerd, maar alleen tegen een vastgesteld tijdstip en waarde (‘Net Asset Value’). U kunt uw Order wel op ieder moment opgeven. Wij verzamelen uw Order en alle andere Orders in hetzelfde Beleggingsfonds. Wij sturen deze samengevoegde Order per Beleggingsfonds voor de ‘cutoff time’ naar Euronext Fund Service, dan wel de plaats van uitvoering waar het Beleggingsfonds wordt verhandeld. Om een tijdige aanlevering te waarborgen hanteren wij een tijdsmarge ten opzichte van de officiële cut- off time van het desbetreffende Beleggingsfonds. Wanneer wij de Order ontvangen na dit moment, wordt de Order de volgende dag doorgegeven.”