Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-129 d.d. 12 maart 2014
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en mr. R.H.G. Mijné, leden en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft - in verband met gewijzigde regelgeving ten aanzien van de eigen bijdrage AWBZ - vóór 1 januari 2013 aandelen in het groenfonds van Aangeslotene willen kopen. In de tussen partijen gevoerde telefoongesprekken heeft Aangeslotene conform de informatie op haar website Consument toegezegd dat indien de voor de opening van een beleggingsrekening en de koop van de aandelen benodigde documenten op 24 december 2012 bij haar werden ingeleverd, de koop vóór 1 januari 2013 zou plaatsvinden. Consument heeft op 24 december 2012 documenten bij Aangeslotene ingeleverd. De aandelen in het groenfonds zijn echter pas op 2 januari 2013 gekocht, waardoor Consument in 2015 schade zal gaan lijden. Het verweer van Aangeslotene, dat de identificatieprocedure voor de opening van een beleggingsrekening ten name van Consument door het bewindvoerderschap van Consument ingewikkelder was dan gebruikelijk, slaagt niet. Aangeslotene heeft immers nergens een voorbehoud gemaakt voor haar toezegging. Daarnaast was Aangeslotene al eerder op de hoogte van dit bewindvoerderschap en had zij daarom bij ontvangst van de documenten op 24 december 2012 de onvolledigheid van de aanvraag moeten constateren. De vordering wordt toegewezen.

Consument,

tegen

Triodos Bank N.V., hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument met bijlagen, ontvangen op 16 augustus 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene, met bijlage.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 16 januari 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. De zus van Consument is sinds 2000 als bewindvoerder van Consument belast met het beheer van het vermogen van Consument.

3.2. De zus van Consument heeft voor en op 21 december 2012 bij meerdere banken (waaronder Aangeslotene) informatie opgevraagd over het kopen van aandelen in een groenfonds.

3.3. Op de website van Aangeslotene stond rond eind december 2012 onder meer vermeld:

> *"Wilt u met uw aankoop van het […] Groenfonds nog profiteren van een belastingvoordeel over 2013? Plaats dan uw aankoopdracht voor donderdag 27 december 11.00 in Internet Bankieren. Schriftelijke opdrachten en/of openingsformulieren moeten uiterlijk maandag 24 dec bij ons binnen zijn. Hou er rekening mee dat TNT wellicht geen post bezorgt op de 24e."*

3.4. De zus van Consument heeft op 24 december 2012 namens Consument een aanvraagformulier voor de opening van een beleggingsrekening en een aankoopopdracht voor de aankoop van aandelen in het groenfonds ter waarde van € 56.500,- bij Aangeslotene ingeleverd.

3.5. Aangeslotene heeft op 28 december 2012 brieven verzonden aan Consument en de zus van Consument. Deze brieven kennen een identieke inhoud en luiden, voor zover relevant:

> *"Wij hebben uw aanvraag voor een rekening in goede orde ontvangen. Volgens de wet zijn wij verplicht iedere klant te identificeren.*
> *Naar aanleiding van de door u ingevulde gegevens in combinatie met de storting op uw rekening hebben wij uw identiteit nog niet kunnen vaststellen.*
> *Wij verzoek u daarom de volgende documenten aan ons toe te sturen:*
> - *een kopie van een recent rekeningafschrift (…)*
> - *een kopie van een geldig legitimatiebewijs (…)"*

3.6. Op 28 december 2012 is het bedrag voor de aankoop van aandelen in het groenfonds van de betaalrekening van Consument afgeschreven.

3.7. De aandelen in het groenfonds zijn op 2 januari 2013 voor Consument gekocht.

3.8. Een medewerker van Aangeslotene heeft op 4 januari 2013 een e-mailbericht aan Consument verzonden, met onder meer de volgende inhoud:

> *"…Op 24 december ben u op ons kantoor in Zeist geweest om papieren af te geven voor de opening van een beleggersrekening. Dit was op tijd om nog voor 1 januari een aankoop te doen. Door onvoorziene omstandigheden heeft de aankoop toch ná 1 januari plaatsgevonden waardoor u niet meer in aanmerking komt voor het belastingvoordeel. Wij betreuren dit ten eerste. Als u het goed vindt, zou ik uw situatie willen voorleggen aan de afdeling Kwaliteitszorg."*

3.9. Aangeslotene heeft aan Consument de schade betaald voor misgelopen fiscaal voordeel door de te late aankoop van aandelen in het groenfonds.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van de door hem in 2015 nog te lijden schade als gevolg van het niet tijdig kopen van de aandelen in het groenfonds.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Consument heeft schade geleden, doordat Aangeslotene niet vóór 1 januari 2013 de aandelen in het groenfonds heeft gekocht. Op 24 december 2012 heeft Consument de voor de verkoop benodigde informatie bij Aangeslotene ingeleverd. De koop had dus, zoals ook op de website van Aangeslotene stond en uit de telefoongesprekken met Aangeslotene bleek, vóór 1 januari 2013 kunnen plaatsvinden. De aandelen zijn echter pas op 2 januari 2013 gekocht. Indien de zus van Consument tijdig was geïnformeerd, had zij bij een andere bank de koop van aandelen in het groenfonds vóór 1 januari 2013 kunnen realiseren.
- Aandelen in een groenfonds tellen niet mee voor de berekening van de vermogensbijtelling van de eigen bijdrage Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (hierna: AWBZ). Doordat de aandelen in het groenfonds niet vóór 1 januari 2013 zijn aangekocht, is het vermogen van Consument voor de berekening van de eigen bijdrage AWBZ in het jaar 2013 hoger dan wanneer de aankoop wel voor die datum was gerealiseerd. Nu in 2015 het jaar 2013 als peiljaar wordt aangehouden, zal de schade pas in 2015 door Consument worden geleden. De schade die Consument in 2015 zal lijden is gelijk aan € 317,- maal twaalf maanden.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Het is niet in geschil dat Aangeslotene op 24 december 2012 een aanvraagformulier voor de opening van een beleggingsrekening en een aankoopopdracht voor aandelen in het groenfonds namens Consument heeft ontvangen. Verder staat vast dat de aandelen in het groenfonds niet vóór 1 januari 2013, maar pas op 2 januari 2013 zijn aangekocht. Consument stelt hierdoor schade te hebben geleden. Partijen verschillen van mening over de vraag of Aangeslotene verplicht is deze schade te vergoeden en zo ja, tot welk bedrag.

5.2. Aangeslotene vermeldt expliciet op haar website dat van belastingvoordeel over 2013 kan worden geprofiteerd, indien uiterlijk 24 december 2012 de *"schriftelijke opdrachten en/of openingsformulieren"* voor de aankoop van aandelen in het groenfonds bij haar binnen zijn. Volgens Consument heeft Aangeslotene deze toezegging meerdere malen herhaald, zowel in telefoongesprekken als bij het inleveren van de formulieren op 24 december 2012. De Commissie overweegt dat, nu Aangeslotene deze stellingen van Consument niet heeft betwist, als vaststaand wordt aangenomen dat Aangeslotene heeft toegezegd dat de aandelen in het groenfonds vóór 1 januari 2013 konden worden gekocht, indien de schriftelijke opdrachten en/of openingsformulieren uiterlijk 24 december 2012 bij haar binnen waren. Het verweer

van Aangeslotene dat deze toezegging slechts betrekking had op standaardaanvragen zonder complicaties, en niet op – in haar visie - ingewikkelde aanvragen als de onderhavige, slaagt niet. Aangeslotene maakt immers op haar website geen melding van aan deze toezegging verbonden voorwaarden. Consument heeft daarnaast gesteld dat Aangeslotene ook in het klantencontact nimmer voorwaarden heeft genoemd, hetgeen niet door Aangeslotene is betwist. Daarbij is van belang dat onweersproken vast staat dat Aangeslotene door de zus van Consument al eerder dan op 24 december 2012 op de hoogte is gebracht van het bewindvoerderschap van Consument. Aangeslotene had Consument op dat moment moeten wijzen op een complexere identificatieprocedure, waardoor de aankoopdatum van 1 januari 2013 (mogelijk) niet realiseerbaar was en zij dus mogelijk niet aan de op de website vermelde toezegging kon voldoen. Doordat Aangeslotene dit voorbehoud niet heeft gemaakt, mocht Consument ervan uitgaan dat, indien de schriftelijke opdrachten en/of openingsformulieren uiterlijk 24 december 2012 door Aangeslotene werden ontvangen, de aandelen in het groenfonds vóór 1 januari 2013 konden worden aangekocht.

5.3. Vast staat dat Consument op 24 december 2012 een aanvraagformulier voor de opening van een beleggingsrekening en een aankoopopdracht voor aandelen in het groenfonds bij Aangeslotene heeft aangeboden en dat de betreffende baliemedewerker deze documenten in ontvangst heeft genomen. Deze baliemedewerker dient bij het innemen van deze documenten de aanvraag globaal te controleren op volledigheid, hetgeen ook gedeeltelijk is gebeurd. Consument heeft immers nog dezelfde dag (op verzoek van Aangeslotene) rekeningafschriften bij Aangeslotene aangeleverd. Volgens Aangeslotene ontdekte ze pas op 27 december 2012 dat er nog enkele documenten ontbraken voor het openen van een beleggingsrekening voor Consument, te weten kopieën van identiteitsbewijzen en (andere) rekeningafschriften. Deze documenten hebben betrekking op het bewindvoerderschap van Consument. Nu Aangeslotene al voor 24 december 2012 op de hoogte was van dit bewindvoerderschap (zie 5.2), had de baliemedewerker op 24 december 2012 de onvolledigheid van de aanvraag moeten constateren. Dit klemt te meer nu de Commissie ervan uitgaat dat de ontbrekende documenten (kopie identiteitsbewijs en kopie rekeningafschrift) niet uitzonderlijk maar eerder gangbaar zijn bij het openen van een betaalrekening.

5.4. Gelet op het voorgaande is Aangeslotene toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar toezegging. Zij is verplicht de schade die Consument daardoor lijdt te vergoeden.

5.5. Consument vordert de door hem in 2015 te lijden schade. Ter zitting heeft Consument toegelicht dat de eigen bijdrage AWBZ in 2015 (met als peiljaar 2013) € 317,- per maand lager zou zijn geweest indien de aandelen in het groenfonds wel vóór 1 januari 2013 waren gekocht. Volgens Consument is zijn schade dan ook € 317,- maal twaalf maanden. Aangeslotene heeft deze schade niet betwist. Nu de schade pas in 2015 zal worden geleden, zal de Commissie de vordering toewijzen tot de contante waarde van de door Consument gevorderde schade. De Commissie begroot de contante waarde van de door Consument in 2015 te lijden schade op

€ 3.600,-. Nu Aangeslotene in het ongelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene de eigen bijdrage van Consument van € 50,- te vergoeden.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken een bedrag van € 3.600,- aan Consument dient te vergoeden, met vergoeding aan Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.