Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0582
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner, W.J.J. Ong RA, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 23 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Beleggen van de bank

Samenvatting

Beëindiging dienstverlening effectenproduct. Onjuiste informatieverschaffing. Geen schade. De bank heeft een aandeel waarin de consument belegde uit haar assortiment genomen. De bank was hiertoe op zichzelf bevoegd, maar heeft de consument hierbij onjuiste informatie gegeven. De consument heeft hierdoor echter geen schade geleden.

1. De 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 een (execution only) beleggingsrekening bij de bank. Op de overeenkomst tussen de consument en de bank zijn van toepassing: de Algemene Voorwaarden Beleggen van de Bank (hierna: de AVB).

2.2 Op 1 september 2020 heeft de consument een e-mail naar de bank gestuurd, waarin het volgende was opgenomen:

"(...)
Ik heb AB Science in mijn portefeuille, maar kan sinds vandaag alleen maar dit aandeel verkopen en niet meer bijkopen.
(...)"

2.3 Op 3 september 2020 heeft een telefoongesprek tussen de consument en de bank plaatsgevonden, waarin de bank heeft bevestigd dat het vanwege een wijziging in het beleggingsassortiment niet meer mogelijk was om aandelen AB Science te kopen.

2.4 In een ongedateerde brief van de bank, met als onderwerp *'Aanpassing van ons beleggingsassortiment'*, door de consument ontvangen in de tweede week van september 2020, was onder andere het volgende opgenomen:

"(...)
U belegt via ABN AMRO (...) in onderstaande producten. Vanaf 10 september 2020 gaan wij deze producten uit ons assortiment halen. De reden hiervoor is dat er maar weinig klanten in deze producten beleggen. Daardoor is het aanhouden van deze producten te kostbaar. Dit komt o.a. door de administratie- en personeelskosten, die nodig zijn om deze producten in beheer te houden. In deze brief leest u wat dit voor u betekent.
(...)
Wat betekent dit voor u?
Een aantal producten zullen wij niet meer in ons assortiment aanhouden. U kunt deze producten tot 23 oktober 2020 overboeken naar een andere beleggingsinstelling of kosteloos verkopen.
(...)
Vanaf 10 september 2020 kunt u geen kooporders meer doen in deze producten. Wanneer u op 23 oktober 2020 nog een positie heeft in deze producten, zullen wij deze kosteloos voor u verkopen op het eerstvolgende beschikbare moment, onafhankelijk van de koers.
(...)"

2.5 In de maand september 2020 heeft de consument de volgende (verkoop)transacties uitgevoerd met betrekking tot het aandeel AB Science:

- op 3 september 2020 verkocht 500 aandelen voor 10,44 euro per aandeel;
- op 7 september 2020 verkocht 1000 aandelen voor 11,70 euro per aandeel;
- op 10 september 2020 verkocht 500 aandelen voor 12,62 euro per aandeel;
- op 11 september 2020 verkocht 500 aandelen voor 13,06 euro per aandeel.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt dat de bank niet zorgvuldig heeft gehandeld bij de aanpassing van haar beleggingsassortiment. Op 1 september 2020 wilde hij 500 aandelen AB Science kopen maar dit bleek niet mogelijk te zijn. De consument heeft op dezelfde dag daarover een e-mail naar de bank gestuurd. In het telefonisch contact op 3 september 2020 heeft de bank laten weten dat de aandelen AB Science uit het assortiment gaan en het kopen daarvan vanaf 1 september 2020 niet meer mogelijk was. Pas in de tweede week van september 2020 heeft de consument een (ongedateerde) brief over deze assortimentswijziging van de bank ontvangen. In deze brief stond bovendien dat het tot 10 september 2020 nog mogelijk was om aandelen AB Science te kopen. Doordat de bank de consument niet vooraf (tijdig) heeft geïnformeerd, heeft de consument op deze wijziging niet (tijdig) kunnen anticiperen.

2.7 Omdat de consument op 1 september 2020 nog 500 (extra) aandelen AB Science had willen kopen, wat gelet op de (ongedateerde) brief van de bank tot 10 september 2020 mogelijk had moeten zijn, houdt hij de bank aansprakelijk voor de door hem daardoor geleden schade. De koers van het aandeel AB Science was op 1 september 2020 lager dan € 9,- en enkele dagen later reeds gestegen naar meer dan € 13,-. Dit blijkt uit het overzicht van de door consument verrichte verkooptransacties van zijn aandelen AB Science in de eerste twee weken van september 2020 (zie onder 2.5). De consument zou de 500 (extra) aandelen dus met (koers)winst hebben verkocht. Voor dit misgelopen rendement houdt hij de bank aansprakelijk. De consument heeft zijn schade begroot op € 2.100,-.

Het verweer

2.8 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 over?

3.1 De klacht van de consument gaat over de vraag of de bank tekort is geschoten bij de informatieverstrekking en communicatie over een door haar doorgevoerde wijziging in haar beleggingsdienstverlening (beleggingsassortiment), te weten het met ingang van 1 september 2020 uit het assortiment halen van aandelen AB Science.

3.2 Bij de beoordeling van de klacht zal de commissie eerst ingaan op de bevoegdheid van de bank om haar beleggingsassortiment te wijzigen. Vervolgens geeft de commissie een oordeel over de vraag of de bank (in dit geval) de consument op correcte wijze en voldoende duidelijk over de wijziging heeft geïnformeerd; en zo niet, of de consument als gevolg daarvan schade heeft geleden die aan de bank kan worden toegerekend.

Mag de bank haar beleggingsassortiment wijzigen?

3.3 Hoewel dit tussen partijen niet ter discussie staat, stelt de commissie allereerst vast dat de bank haar beleggingsdienstverlening kan wijzigen. Dat volgt onder andere uit artikel 12.1 van de AVB, waar de bank ook naar heeft verwezen en dat in de bijlage bij deze uitspraak is opgenomen. In dat artikel staat dat de bank kan besluiten om met bepaalde beleggings-producten te stoppen, waardoor deze niet meer bij de bank kunnen worden gekocht.

3.4 Het besluit van de bank om te stoppen met het faciliteren van de aankoop van aandelen AB Science wordt door de consument ook niet bestreden als – bijvoorbeeld – een onacceptabel besluit. Het gaat de consument erom dat hij niet correct dan wel niet tijdig door de bank over het besluit is geïnformeerd zodat hij niet (tijdig) op deze wijziging heeft kunnen anticiperen door bijvoorbeeld op de valreep nog aandelen bij te kopen.

Heeft de bank de consument op correcte wijze geïnformeerd?

3.5 De commissie stelt vast dat uit artikel 12.1 van de AVB niet direct volgt dat de bank de consument *vooraf* dient in te lichten over een besluit om met een bepaald beleggingsproduct te stoppen. Dit was anders in de door de consument aangehaalde uitspraak (GC 2016-085), waar een dergelijke verplichting in de voorwaarden stond. Dit neemt niet weg dat de bank van haar wijzigingsbevoegdheid geen gebruik mag maken op een manier die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, rekening houdend met alle omstandigheden van het geval[1], of die in strijd is met de (algemene) verplichting van de bank om zorgvuldig jegens haar cliënten te handelen.

3.6 De commissie is van oordeel dat de informatieverstrekking over de doorgevoerde wijziging in dit geval niet zorgvuldig heeft plaatsgevonden. De bank heeft immers achteraf een ongedateerde brief verstuurd en daarin een datum van de assortimentswijziging genoemd die niet klopte met de werkelijkheid. De bank heeft daarmee onjuiste informatie verstrekt.

3.7 De commissie komt echter tot het oordeel dat de consument geen schade heeft geleden door de onjuiste informatieverschaffing. De consument heeft namelijk al op 1 september 2020 geconstateerd dat hij de door hem gewenste aandelen AB Science niet meer kon aankopen en heeft diezelfde dag daarover vragen gesteld aan de bank. De bank heeft op 3 september 2020 aan de consument bevestigd dat het aankopen van deze aandelen niet meer door haar werd gefaciliteerd. Dat de consument daarna de genoemde ongedateerde brief van de bank heeft ontvangen, maakt dit niet anders. Overigens had het de consument, als hij een koersstijging van AB Science verwachtte, vrijgestaan om de in zijn bezit zijnde aandelen langer aan te houden.

[1] zie artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW)

Hij heeft deze in de periode van 3 tot en met 11 september 2020 verkocht, terwijl de bank had aangekondigd zelf pas vanaf 23 oktober 2020 tot verkoop over te gaan.

3.8 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de consument geen schade heeft geleden waarvoor de bank aansprakelijk is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Beleggen (AVB)

1.6. Wat gebeurt er als de bank de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO wijzigt?

1. De bank kan deze voorwaarden wijzigen door deze aan te passen aan:
   - (...)
   - verandering van het aanbod van producten en diensten of (werk)processen van de bank. Denkt u aan modernisering, herinrichting of stroomlijning daarvan; of
   - elke andere verandering van omstandigheden of opvattingen die maakt dat de bank een redelijk belang bij de wijziging heeft. Deze wijzigingsmogelijkheid geldt ook voor aparte overeenkomsten en aanvullende voorwaarden. Wijzigen betekent onder meer ook aanvullen.

   (...)

4. De bank zal de wijzigingen minimaal dertig (30) dagen voor de datum waarop zij ingaan, aan u doorgeven. De bank geeft ook aan vanaf welke datum de nieuwe voorwaarden gaan gelden.

(...)

12. Stoppen met bepaalde beleggingsdiensten

12.1. Kan de bank stoppen met bepaalde beleggingsdiensten?

1. De bank kan op elk moment besluiten om per direct te stoppen met bepaalde beleggingsdiensten. De bank kan bijvoorbeeld besluiten om:
   - te stoppen met een bepaalde beleggingsvorm
   - te stoppen met bepaalde beleggingsproducten.

   U kunt deze producten dan niet meer kopen bij de bank en niet meer bij de bank ontvangen van een andere bank of binnen de bank. Soms kunt u deze beleggingsproducten ook niet meer verkopen of overboeken naar een andere bank of binnen de bank;
   - op een bepaalde beurs geen orders meer uit te voeren; en
   - uw beleggingsrekening op te heffen. Bijvoorbeeld als u gedurende een kalenderjaar of langer geen beleggingsproducten op uw beleggingsrekening heeft staan.

2. Stopt de bank met een bepaalde beleggingsdienst? Dan hoeft de bank u niet uit te leggen waarom de bank hiermee stopt.

3. Stopt de bank met een bepaald beleggingsproduct op uw beleggingsrekening? En moet u dat beleggingsproduct verkopen of overboeken naar een andere bank? Dan krijgt u hierover een bericht van de bank. In dit bericht zal de bank u een termijn geven om deze beleggingsproducten te verkopen of over te boeken naar een andere bank. Heeft u deze beleggingsproducten na die termijn nog op uw beleggingsrekening? Dan mag de bank deze beleggingsproducten voor u verkopen. De bank zal de opbrengst ervan na aftrek van kosten op uw betaalrekening bijschrijven.

4. Heft de bank uw beleggingsrekening op? En wilt u uw beleggingsrekening daarna toch weer gebruiken? Dan moet u de bank vragen om weer een beleggingsrekening voor u te openen. Soms kan de bank dan uw oude beleggingsrekening voor u openen, maar dit kan de bank niet altijd. Dan opent de bank een nieuwe beleggingsrekening voor u.