

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-026 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 februari 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : De Volksbank N.V., gevestigd te Utrecht, h.o.d.n. BLG Wonen verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 16 januari 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Op basis van het voorbeeldkapitaal had Consument er niet vanuit mogen gaan dat hij een order had geplaatst. In de voorwaarden staat omschreven op welke wijze Consument een order kon plaatsen. Dat zijn adviseur ook niet op de hoogte was van de wijze waarop een order kon worden geplaatst en dat Consument en dat hij vanwege problemen met zijn browser niet kon inloggen op internetbankieren, zijn omstandigheden die in de risicosfeer van Consument vallen. De vordering van het gederfde koersverlies is door de Commissie afgewezen.

### **1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek;
- de aanvulling op de repliek;
- de dupliek.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bijgestaan door zijn adviseur LINIE Financial Consultancy (hierna te noemen LINIE) een bancaire lijfrente aangevraagd bij de Bank.

In het aanvraagformulier is het vakje 5 “REAAAL LIJFRENTIOPBOUWREKENING (BELEGGEN) Ja, ik wil ook graag beleggen via mijn REAAAL LijfrenteOpbouwRekening (ingevuld formulier Aanvraag REAAAL LijfrenteOpbouwRekening (Beleggen) separaat meesturen)” aangevinkt. In dit aanvraagformulier heeft Consument zich door ondertekening akkoord verklaard met het van toepassing zijn van de volgende voorwaarden: de Algemene Bankvoorwaarden, Voorwaarden en reglementen Kenmerken en risico’s beleggingsrekening, Algemene Voorwaarden REAAAL Bancaire Diensten Internetbankieren, het Reglement Spaarrekeningen, de Productvoorwaarden REAAAL LijfrenteOpbouwRekening en de Dienstenwijzer REAAAL Bancaire Diensten.

- 2.2 In het STAPPENPLAN OPENEN REKENING staat vermeld: *“In dit document leggen we uit welke stappen u samen met uw financieel adviseur doorloopt om uw lijfrenterekening te openen.”*
- 2.3 De Bank heeft informatie met de titel ‘UW VOORBEELDBEREKENING REAAAL LIJFRENTI-OPBOUWREKENING’ toegezonden. Hierin staan de drie mogelijkheden van de rekening vermeld: sparen met variabele rente, sparen met vaste rente en zelfstandig beleggen. Het voorbeeldkapitaal is berekend op basis van beleggen voor een periode van 2 jaar en 6 maanden. Hierbij is het netto historisch rendement van het fonds SNS Optimaal Geel gebruikt.
- 2.4 Het aanvraagformulier lijfrenteopbouwrekening (beleggen) is door Consument ingevuld en ondertekend. Hierin is een overeenkomst tot execution-only dienstverlening REAAAL Bancaire Diensten opgenomen. In de overeenkomst tot execution-only dienstverlening is in artikel I bepaald:
- “De Bank zal aan cliënt haar diensten als effectenbemiddelaar (‘execution-only’) aanbieden middels de door de Bank aangeboden REAAAL Beleggersgiro. Dit houdt in dat cliënt opdrachten aan de Bank kan geven tot het verrichten van transacties in (...). Uitsluitend cliënt is verantwoordelijk voor de opgegeven effectentransacties en diens beleggingsbeleid (beleggingsstrategie).”*
- Artikel 4 luidt als volgt:
- “ 4.1 Ten behoeve van de dienstverlening door de Bank, geeft cliënt hierbij de opdracht aan de Bank om op zijn naam – voor zover nog niet geschied – om zowel een spaarrekening als een effectendepot bij de Bank te openen en te administreren (“REAAAL LijfrenteOpbouwRekening).  
4.2. Opdrachten tot het verrichten van aan- of verkooptransacties in (...), zoals nader gespecificeerd op [reaal.nl/koersen](http://reaal.nl/koersen) keuze ‘banksparen’, worden (uitsluitend) uitgevoerd via het beleggersgirosysteem van de Stichting REAAAL Beleggersgiro middels debitering respectievelijk creditering van de spaarrekening.”*

2.5 Artikel 10 ‘opgave van orders’ van het reglement Spaarrekeningen luidt: “1. De Client kan op twee manieren een Order aan de Bank opgeven: a elektronisch, via Internet Bankieren; in welke Beleggingsfonds hij Participaties wil aan-of verkopen; het aantal te verkopen Participaties of het bedrag in euro waarvoor hij Participaties wil aan- of verkopen.  
b schriftelijk, hiertoe vult de Client het opdrachtformulier in dat de Bank ter beschikking stelt, en ondertekent het rechtsgeldig met zijn originele handtekening, en stuurt het op naar de Bank.”

2.6 Voor Consument was het vanwege problemen met zijn internetbrowser niet mogelijk om in te loggen op de digitale omgeving van zijn rekening. Via LINIE is Consument erachter gekomen dat er niet werd belegd maar dat zijn rekening een variabele spaarrente kende. Op 1 februari 2015 heeft Consument via een opdrachtformulier beleggingsrekening de opdracht verstrekt voor de aankoop van ASN Duurzaam Aandelenfonds en SNS Optimaal Paars.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 3.243,-. Dit bedrag is opgebouwd uit een bedrag van € 2.100,- voor de gedeerde koerswinst, ad € 652,50 in verband met de herstelkostennota en een bedrag van € 490,- aan kosten voor het voeren van onderhavige procedure.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- De Bank heeft onvoldoende informatie verstrekt of en op welke wijze moet worden belegd:
  - De Bank had conform de aanvraag moeten beleggen. Uit het aanvraagformulier wordt immers duidelijk dat Consument wil beleggen. Het zou op de weg van de Bank hebben gelegen om de beleggingswens direct te honoreren en die actief uit te vragen in het aanvraagformulier omdat zij om een expliciete opdracht vraagt.
  - Tegen de wens van Consument in heeft de Bank niet belegd maar is sprake van een spaarrekening met een variabele rente. Consument moet daarom voor het koersverschil worden gecompenseerd.
  - In de informatievoorziening staat nergens vermeld dat Consument in actie had moeten komen en dat hij een opdracht voor een fondskeuze had moeten verstrekken. Ook is LINIE niet door de Bank ervan in kennis gesteld dat niet belegd ging worden volgens de offerte/voorbeeldberekening. In het stappenplan is ook geen aanwijzing gevonden dat cliënt niet op papier een effectenorder kan indienen bij de aanvraag. Bij het aanvraagformulier bevond zich ook geen bijlage voor het doen van een beleggingsorder.

- Als verweer heeft de Bank verwezen naar de leeswijzer. Hierin wordt echter ook doorverwezen naar de ‘voorwaarden en reglementen kenmerken en risico’s beleggingsrekening’. Dit maakt de beleggingsinstructies waarop de Bank zich beroept alleen nog maar dieper verstoppt. Overigens staat in de leeswijzer niet ‘hoe u uw beleggingsrekening moet gebruiken, maar kan gebruiken. De Bank verwijst ook naar een e-mail van 13 april 2015 waarin staat dat dat Consument zelf de fondsen moet aankopen. De Bank heeft erkend dat deze e-mail nimmer naar Consument is verzonden.
- Consument kwam er via LINIE achter dat er niet werd belegd op zijn rekening. Hij kon wegens browserproblemen niet inloggen. Consument heeft zich dan ook niet akkoord verklaard met de voorwaarden voor internetbankieren. Overigens had Consument ook geen interesse om de koers te volgen omdat zijn keuze was gebaseerd op het advies van LINIE.
- Om te zorgen dat het product aan zijn wensen voldeed heeft LINIE voor Consument werkzaamheden verricht. Deze herstellkostennota dient door de Bank te worden voldaan.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument een aanvraag gedaan voor het openen van een bancair lijfrenteproduct. In zijn aanvraag heeft Consument gekozen om met de lijfrenteopbouwrekening te gaan beleggen. Hij heeft een voorbeeldberekening ontvangen, waarbij hij in de veronderstelling was dat bij het indienen van het aanvraagformulier een order tot het beleggen in het door hem gekozen fonds werd gegeven. De vraag die moet worden beantwoord is of Consument er op basis van het voorbeeldkapitaal (door Consument aangeduid als offerte) vanuit mocht gaan dat hij een order had geplaatst voor de aankoop van aandelen of obligaties in het SNS Optimaal Geel fonds. De Commissie overweegt hierover als volgt.
- 4.2 De informatie waar Consument naar verwijst, ziet op het openen van de rekening en de daarbij te nemen stappen, waarbij ook een prognose wordt gegeven over het eindkapitaal. Zoals de Bank naar het oordeel van de Commissie terecht aanvoert blijkt nergens uit dat de voorbeeldberekening dient als opdracht tot aankoop van beleggingen en staat in artikel 10 van het reglement (zoals omschreven onder 2.5) de wijze genoemd waarop orders tot beleggingen dienen te worden gegeven. Een en ander volgt ook uit artikel 4.2 van het aanvraagformulier (zie overweging 2.4.). De Commissie begrijpt dat het voor Consument wellicht niet direct duidelijk was op welke wijze hij zijn beleggingswensen aan de Bank kenbaar diende te maken.

Van Consument mag echter worden verwacht dat hij de voorwaarden leest. Bovendien is hier sprake van een execution-only product en werd Consument bijgestaan door een professioneel adviseur. De Bank voert hierover aan dat van een professioneel adviseur mag worden verwacht dat hij weet wat in de productvoorwaarden staat, op welke wijze kon worden belegd en dat hij controleert of de verwerking van de aanvraag correct heeft plaatsgevonden. Dit verweer slaagt. De Commissie overweegt dat dit temeer geldt omdat LINIE maandelijks een overzicht heeft ontvangen en meerdere klanten in haar bestand heeft met hetzelfde producttype. Dat het LINIE niet geheel duidelijk was op welke wijze de beleggingen moesten worden aangevraagd is een omstandigheid die in de risicosfeer van Consument valt. Dit geldt overigens ook voor het niet kunnen inloggen op de digitale omgeving van de Bank omdat Consument problemen had met zijn internet browser. De Commissie is van oordeel dat Consument er op basis van het voorbeeldkapitaal niet vanuit mocht gaan dat hij een order had geplaatst voor de aankoop van aandelen of obligaties in het SNS Optimaal Geel fonds.

- 4.3 Gezien hetgeen onder 4.2 is overwogen, kunnen de overige argumenten onbesproken blijven omdat die niet tot een ander oordeel kunnen leiden. Omdat de Bank geen verwijt kan worden gemaakt, komen de gedeelde koerswinst en gemaakte kosten niet voor vergoeding in aanmerking. De vordering van Consument wordt afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*