

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-113 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op : 19 juni 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 15 februari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft geklaagd dat hij via zijn (execution only) beleggingsrekening bij de Bank niet kan beleggen in een bepaald fonds. De Commissie is echter van oordeel dat de Bank niet gehouden was om Consument te faciliteren in zijn wens om participaties in het door hem gewenste fonds te kopen. Consument heeft gekozen voor een bepaald type beleggingsconcept waarbij de Bank een lijst heeft opgesteld met effecten waarin kan worden belegd. De Bank heeft voorts op basis van de voorwaarden de mogelijkheid om bepaalde beleggingsdiensten of -producten te weigeren. Dat in het onderhavige geval het betreffende beleid van de Bank in strijd met de redelijkheid en billijkheid is, is niet gebleken of aannemelijk gemaakt. De vordering van Consument is afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van de Bank;
- de reactie (dupliek) van de Bank;
- de reactie van Consument naar aanleiding van het 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 bij de Bank een beleggingsrekening en belegt door middel van deze rekening in effecten op basis van het door de Bank aangeboden concept '*Zelf Beleggen Plus*'. Het betreft een execution only dienstverlening, waarbij de Bank de door Consument gegeven orders voor diens rekening en risico verwerkt. Van toepassing zijn Algemene Voorwaarden Beleggen (hierna: de Voorwaarden).

2.2 In de Voorwaarden is onder andere het volgende opgenomen:

4.3 Voor welke beurzen kan ik een order bij de bank opgeven?

1. U kunt bij de bank orders opgeven voor de belangrijkste West-Europese en Noord-Amerikaanse beurzen. U kunt bij de bank ook onder bepaalde voorwaarden orders opgeven voor andere buitenlandse beurzen, zoals die van Hong Kong, Japan en Singapore. De bank bepaalt deze voorwaarden. Een overzicht van de beurzen waarvoor u bij de bank een order kunt opgeven vindt u in de Lijst met beurzen.

(...)

12.5 Kan de bank mij bepaalde beleggingsdiensten weigeren?

De Bank mag u bepaalde beleggingsdiensten en bepaalde beleggingsproducten weigeren als de bank dit nodig vindt. De bank mag bijvoorbeeld weigeren een beleggingsrekening voor u te openen. Of als u al belegt bij de bank, dan mag de bank weigeren om voor u een aanvullende overeenkomst af te sluiten. (...) Ook mag de bank weigeren een beleggingsproduct aan u te verkopen als u niet behoort tot de doelgroep van het beleggingsproduct. (...) De bank hoeft u niet uit te leggen waarom de bank u bepaalde beleggingsdiensten of beleggingsproducten weigert.

2.3 Consument heeft op enig moment in 2018 de Bank verzocht om 1000 aandelen 'VastNed Retail België' te kopen, maar de Bank heeft deze opdracht geweigerd. Daarover heeft Consument bij de Bank geklaagd. Op 14 juni 2018 heeft de Bank schriftelijk op de klacht van Consument gereageerd.

2.4 Consument heeft op 17 juni 2018 bij Kifid zijn klacht over de Bank ingediend. Omdat de interne klachtprocedure bij de Bank nog niet was afgerond, heeft Consument op 16 juli 2018 een email gestuurd naar de Bank waar de Bank per brief van 17 juli 2018 op heeft gereageerd. Het geschil was daarmee niet opgelost, waarna Consument aan Kifid heeft verzocht de klacht verder in behandeling te nemen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert van de Bank € 4.500,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 17 juni 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft onterecht een door Consument gegeven opdracht, te weten het aankopen van participaties van het fonds VastNed Retail België, geweigerd. Consument voert de volgende argumenten aan:

- In artikel 4.3 van de Voorwaarden staat dat op alle beurzen in Europa, Amerika en het Verre Oosten kan worden gehandeld. De Bank mag daarom niet bepalen wat Consument als belegger wel of niet mag aanschaffen.
- De klant moet zonder restricties zijn aankopen kunnen (laten) uitvoeren. De Bank kan niet zomaar – willekeurig – bepaalde (gewenste) aankopen weigeren.
- Rekening houdend met het koersverloop van het fonds VastNed Retail België heeft Consument zijn schade begroot op € 4.500,-.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- In de Voorwaarden is in artikel 4.3 opgenomen dat bij de Bank orders kunnen worden opgegeven voor de *belangrijkste* West-Europese en Noord-Amerikaanse beurzen en niet, zoals Consument stelt, dat in *alle* beursgenoteerde effecten kan worden gehandeld.
- De Bank maakt keuzes in de fondsen waarin zij de handel faciliteert. De Bank mag op basis van de overeenkomst met Consument besluiten de handel in bepaalde fondsen niet op te stellen of te beëindigen. Zo kan de Bank besluiten de handel in bepaalde fondsen niet te faciliteren omdat zij producten (bijvoorbeeld witte fosfor) produceren waar de Bank zich niet in kan vinden. Ook kan de Bank besluiten dat de handel in een bepaald fonds wordt beëindigd omdat er te weinig handel is in dit fonds. Dit komt de prijsvorming immers niet ten goede. Op basis van artikel 12.5 van de Voorwaarden mag de Bank hiertoe besluiten.
- Het is voor de Bank niet mogelijk de handel in alle ter wereld beschikbare effecten voor haar klanten mogelijk te maken. Op de website van de Bank is een lijst opgenomen met daarop alle effecten waarin gehandeld kan worden via het concept 'Zelf Beleggen Plus' waar Consument gebruik van maakt.
- Subsidiair stelt de Bank dat Consument de participaties in het door hem gewenste fonds elders had kunnen kopen indien hij dat wilde. Het was Consument in ieder geval op 17 juli 2018 duidelijk dat hij daarvoor niet bij de Bank terecht kon. Consument had derhalve schadebeperkend moeten handelen. De onderbouwing van de schade die Consument heeft gesteld, ontbreekt bovendien.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie is van oordeel dat de Bank niet gehouden was om Consument te faciliteren in zijn wens om participaties in het fonds 'VastNed Retail België' te kopen. De Commissie is tot deze conclusie gekomen op basis van de volgende overwegingen.
- 4.2 Uit de Voorwaarden volgt niet dat het assortiment van fondsen of effecten waarin Consument desgewenst kan beleggen, onbeperkt is. In artikel 4.3 van de Voorwaarden staat immers dat orders kunnen worden opgegeven voor de *belangrijkste* West-Europese en Noord-Amerikaanse beurzen en onder bepaalde voorwaarden voor andere buitenlandse beurzen, zoals die van Hong Kong, Japan en Singapore. Er staat niet dat voor *alle* beurzen orders kunnen worden opgegeven.
- 4.3 De Bank kan voorts niet verplicht worden om bepaalde beleggingsdiensten of -producten aan te bieden. Op basis van artikel 12.5 van de Voorwaarden heeft de Bank de mogelijkheid om bepaalde beleggingsdiensten of -producten te weigeren. Zij heeft de vrijheid om haar eigen beleid daarin te voeren. Dat in het onderhavige geval het betreffende beleid van de Bank in strijd met de redelijkheid en billijkheid is, is niet gebleken of aannemelijk gemaakt door Consument.

4.4 De Commissie gaat niet mee in de stelling van Consument dat de Bank op deze manier feitelijk geheel willekeurig kan beslissen welke orders zij wel of niet wil uitvoeren. Consument heeft gekozen voor een door de Bank aangeboden bepaald type beleggingsconcept. In de toepasselijke Voorwaarden verwijst de Bank naar de Lijst met beurzen waarvoor Consument een order kan opgeven. Voor wat betreft het concept 'Zelf Beleggen Plus' heeft de Bank een lijst opgesteld met effecten waarin kan worden belegd. Het fonds 'VastNed Retail België' komt daar niet op voor. Wel de andere effecten waarin Consument heeft gehandeld. Van een verplichting van de Bank, tot het aanbieden van beleggingsdiensten met betrekking tot het fonds 'VastNed Retail België', is dan ook niet gebleken.

4.5 De slotsom is dat de vordering van Consument dient te worden 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.

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 40 van het Reglement.