

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-701 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op : 29 maart 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Brand New Day Vermogensopbouw N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen BND.
Datum uitspraak : 16 september 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Beleggingsrekening (execution only). Consument klaagt erover dat zijn (verkoop)opdracht niet goed is uitgevoerd. De Commissie concludeert dat beide partijen een verwijt valt te maken, zodat beiden een deel van de schade moeten dragen. Vordering voor de helft toegewezen.

1. 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 BND;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van BND;
- de reactie (dupliek) van BND.

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 drie verschillende pensioenrekeningen op basis van beleggen bij BND afgesloten, respectievelijk op 12 december 2014, 20 mei 2016 en 20 januari 2017. Het betreft zogenoemde 'execution only' dienstverlening van BND. Daarnaast heeft Consument een pensioenrekening-sparen (hierna: de Spaarrekening) bij Brand New Day Bank N.V. (hierna: BND Bank) lopen.

- 2.2 Op 15 januari 2019 heeft Consument contact opgenomen met BND. De door BND overgelegde telefoonnotie vermeld daarover het volgende:

“Belt in. Wilt obligaties overboeken van -6500 naar spaarrekening. Gezegd dat hij de waarde kan doorgeven op het formulier en dan kan herbalanceren mochten er nog obligaties overblijven op de 6500.”

- 2.3 Op 15 januari 2019 stuurt de medewerkster van BND waarmee Consument gesproken heeft de volgende email:

*“(…)
Zojuist hebben wij elkaar gesproken. In de bijlage vindt u het formulier om een deel van uw waarde te verkopen en te storten op uw spaarrekening. Zou u duidelijk willen aangeven welk bedrag wij mogen overboeken naar uw spaarrekening? Alvast bedankt!
“(…)”*

- 2.4 Vervolgens heeft Consument het toegestuurde formulier als volgt ingevuld:

Betreft: het oversluiten van mijn polis/rekening naar Brand New Day

Geachte mevrouw, heer,

Met deze brief beëindig ik mijn product met nummer S. [redacted] Ik verzoek u de waarde van de polis/rekening per (heden / datum) 15/01/2019 fiscaal geruisloos over te boeken naar:

obligaties

Ten name van: **Brand New Day Bank (Fiscal Transfer)**

IBAN: [redacted]

Onder vermelding van: **Mijn naam, geboortedatum en BND-IBAN** [redacted]

Voor een snelle afwikkeling van de overboeking, machtig ik door ondertekening van deze brief Brand New Day Vermogensopbouw N.V. om namens mij alle benodigde informatie bij u op te vragen en alle benodigde werkzaamheden te verrichten. Ik vertrouw dan ook op een soepele en professionele afwikkeling. Mocht u nog meer informatie nodig hebben voor de overboeking dan kunt u natuurlijk altijd contact opnemen met de beheerder van BND Bank: Brand New Day Bank, Postbus 12550, 1100 AN, Amsterdam-ZO, telefoonnummer 020 - 75 85 350 of overstapservice@brandnewday.nl.

Tot slot laat mijn verzoek tot beëindiging en overboeking ook onverlet dat ik ten aanzien van het bovengenoemde product volledig aanspraak behoud en blijf maken op ten minste een kostenmaximering met terugwerkende kracht overeenkomstig de Aanbeveling van de Ombudsman Financiële Dienstverlening van maart 2008. Ik verzoek u dan ook mij te blijven informeren over de uitwerking en toepassing van de Aanbeveling. Daarnaast behoud ik uitdrukkelijk alle rechten, inclusief volledige schadevergoeding, uit of in verband met het product. Deze brief dient eveneens ter stuiting van een eventuele verjaring ter zake.

Handwritten notes: €74.306,36 and €30.721,99 with arrows pointing to the product number and date fields respectively.

Consument heeft dit formulier op 15 januari 2019 per email aan BND toegestuurd met de volgende begeleidende tekst:

“(…)

Bij deze stuur ik u het formulier retour waarin ik heb aangegeven welke waarde de obligaties vertegenwoordigen uit 2 polissen die ik bij u heb en welke ik verkocht wil hebben. De opbrengst van de obligaties kunt u overmaken op de pensioen spaarrekening die ik bij u heb.(…)”

- 2.5 BND heeft na ontvangst van het formulier ter hoogte van de bedragen die op het formulier stonden vermeld, beleggingen verkocht en de (opbrengst)waarde overgemaakt naar de Spaarrekening van Consument.
- 2.6 Op 28 januari 2019 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met BND en aangegeven dat de verkoop van beleggingen niet volgens zijn wens is verlopen. Naar aanleiding daarvan heeft BND per email van 28 januari 2019 een toelichting gegeven over wat er is gebeurd. Verdere correspondentie heeft vervolgens geleid tot onderhavige klacht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert van BND een schadevergoeding van € 1.420,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. BND is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst door het verzoek van Consument, om alleen de obligaties van de beleggingsrekeningen te verkopen en de waardes daarvan toe te voegen aan zijn Spaarrekening, niet goed uit te voeren. Consument voert de volgende argumenten aan.
- Consument wilde begin januari 2019 (de waarde van) het deel van zijn beleggingen (op twee van zijn beleggingsrekeningen) dat was ondergebracht in het BND Euro Obligatie Indexfonds overhevelen naar zijn Spaarrekening bij BND Bank. Daar heeft hij toen telefonisch contact over gehad met een medewerker van BND, die heeft gezegd dat wat hij wilde geen probleem zou zijn en dat hij daarvoor een formulier kon invullen.
 - Omdat Consument het vreemd vond dat hij, op het toegestuurde formulier, alleen een bedrag moest invullen aangezien de waarde van de obligaties afhankelijk zou zijn van de dagkoers, heeft Consument wederom telefonisch contact opgenomen met BND.

Vervolgens heeft Consument, zoals besproken met de betreffende medewerker, op het formulier de (op dat moment) bekende waardes van zijn obligaties opgegeven en bovendien extra vermeld dat alleen de obligaties verkocht moesten worden (zie het formulier onder 2.4).

- BND heeft zijn verzoek vervolgens niet goed uitgevoerd.
- Consument acht BND gehouden het door hem geleden koersverlies vanwege het onjuist uitvoeren van zijn verzoek en de vervolgens uitgevoerde correctie. De schade is door hem berekend op € 1.420,-. BND heeft in eerste instantie reeds (coulance halve) € 710,- vergoed, maar heeft in onderhavige procedure aangegeven dat deze afwikkeling is komen te vervallen door het voorleggen van de klacht aan Kifid. Consument vordert derhalve € 1.420,-.

Verweer van BND

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

- Uit de contacthistorie blijkt dat Consument meerdere keren (telefonisch) contact heeft gezocht over het omzetten van zijn beleggingen. Daarbij is uitgelegd dat zijn wens (om alleen de obligaties te verkopen) niet mogelijk was. Uitsluitend kon de waarde worden aangegeven die van de ene rekening naar een andere rekening (bij een BND entiteit) geboekt zou moeten worden. Een beleggingsopdracht kan niet via een formulier worden doorgegeven.
- Bij BND heeft een klant altijd twee keuzes, namelijk of alle beleggingen op de rekening verkopen of voor een bepaald bedrag aan beleggingen verkopen. In dat laatste geval wordt altijd proportioneel verkocht over alle fondsen waarin belegd wordt. De gedachte daarachter is dat de risicoverdeling bij verkoop daarmee niet verandert. Als de klant de risicoverdeling wil veranderen (lees: switchen tussen beleggingsfondsen) dient daarvoor na verkoop een herbeleggingsopdracht opgegeven te worden. De handleiding daarvoor is ook aan Consument bij het openen van zijn rekeningen beschikbaar gesteld.
- Daarnaast staat ook in het prospectus van het BND Paraplufonds dat beleggingsopdrachten via de website van BND moeten worden doorgegeven. Bij het openen van zijn drie beleggingsrekeningen heeft Consument steeds actief aangegeven dit prospectus te hebben ontvangen.
- De medewerkers van BND zijn ook getraind in de wijze waarop verschillende vraagstukken behandeld dienen te worden en over de werking van het systeem. Het is dan ook onwaarschijnlijk dat de betreffende medewerker Consument heeft voorzien van foutieve informatie.

- Als de medewerker van BND de aanpassing op het formulier had opgemerkt, was de uitkomst niet anders geweest dan wel was zijn opdracht niet uitgevoerd, omdat het verzoek van Consument op geen enkele wijze door BND conform zijn wens kon worden uitgevoerd.
- Consument is meerdere malen uitgelegd dat het niet mogelijk was om alleen de beleggingen in het obligatiefonds te verkopen. Desondanks heeft BND aangegeven dat het wellicht anders was gelopen als zij de (handmatige) aanpassing door Consument op het formulier had opgemerkt en daarover contact met hem had opgenomen. BND heeft daarom in eerste instantie aangeboden de helft van de door Consument geclaimde schade coulant te vergoeden. Consument had dat voorstel aanvaard en het heeft BND daarom verbaasd dat Consument zijn klacht alsnog aan Kifid heeft voorgelegd. BND respecteert echter de wens van Consument om zijn klacht alsnog bij Kifid neer te leggen en zal zich schikken naar de uitkomst in de Kifid procedure, maar acht het logische gevolg dat daarmee het door haar gedane (en reeds uitgevoerde) voorstel is komen te vervallen.

4. Beoordeling

- 4.1 In geschil is de vraag of BND aan Consument heeft bevestigd of laten weten dat zijn verzoek, om uitsluitend het deel van zijn beleggingen in het Obligatiefonds te verkopen, kon worden uitgevoerd. Consument stelt zich daarbij op het standpunt dat in (telefonisch) contact met BND meerdere malen is aangegeven dat dat mogelijk was en op welke wijze hij deze opdracht kon indienen. De Commissie is echter van oordeel dat dit niet is komen vast te staan en licht dit als volgt toe.
- 4.2 Uit de door BND overgelegde telefoonnotitie van 15 januari 2019, valt niet af te leiden dat deze medewerker aan Consument (expliciet) heeft aangegeven dat het mogelijk was om uitsluitend het deel van zijn beleggingen in het Obligatiefonds te verkopen. In de telefoonnotitie staat weliswaar dat Consument 'obligaties' wil overboeken, maar ook dat hij de 'waarde' kan doorgeven op het formulier en dan kan 'herbalanceren' mochten er nog obligaties overblijven. Uit het formulier zelf blijkt eveneens dat het gaat om het overboeken van de 'waarde van (de obligaties)' en niet over het 'verkopen van (de obligaties)'. Hoewel uit de begeleidende email d.d. 15 januari 2019 van Consument kan worden opgemaakt dat Consument alleen de obligaties wilde verkopen, acht de Commissie het ontstaan van een miscommunicatie niet onbegrijpelijk. Het betreft immers een subtiel verschil daar waar gesproken wordt over de 'waarde van de obligaties' dan wel (uitsluitend) de 'obligaties' zelf.

- 4.3 BND stelt voorts terecht dat het Consument in ieder geval op grond van de Prospectus, de eerder aan hem verstrekte handleidingen en/of de voorwaarden dan wel op grond van zijn eerdere ervaringen duidelijk had kunnen zijn dat het bij dit product niet mogelijk was om uitsluitend het deel van de beleggingen in het Obligatiefonds te verkopen en de overige beleggingen op de betreffende beleggingsrekening ongewijzigd te laten. BND heeft duidelijk gemaakt dat een klant altijd twee keuzes heeft bij het aanpassen van zijn beleggingen, namelijk of alle beleggingen op de rekening verkopen, of voor een bepaald bedrag (waarde) aan beleggingen verkopen; wat bijvoorbeeld blijkt uit het door BND overgelegde (voorbeeld van het) opdrachtscherm op haar website. De klant die wil switchen tussen beleggingsfondsen moet (na verkoop) een herbeleggingsopdracht opgegeven.
- 4.4 De Commissie is daarentegen wel van oordeel dat BND ook een verwijt kan worden gemaakt. Consument had immers aanpassingen gedaan op het formulier, te weten het doorstrepen van ‘polis/rekening’ en het toevoegen van het woord ‘obligaties’. Dat had voor BND op zijn minst reden kunnen zijn om contact met Consument op te nemen met de vraag wat Consument daarmee heeft bedoeld. Zoals BND heeft erkend, heeft zij dat echter nagelaten.
- 4.5 De Commissie komt tot de conclusie dat beide partijen, zowel Consument als BND, een verwijt kan worden gemaakt waardoor de opdracht niet is gelopen zoals Consument het had bedoeld. Een verdeling van de schade waarbij ieder de helft draagt, acht de Commissie dan ook redelijk. Uitgangspunt daarbij is de door Consument gestelde, en door BND niet betwiste, schade van € 1.420,-.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat BND binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument te vergoeden een bedrag van € 710,- of, indien BND dit bedrag reeds eerder (al dan niet coulance halve) aan Consument heeft overgemaakt, dit bedrag niet bij Consument terug te vorderen.

In artikel 2 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.