

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2020-609 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 maart 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ASR Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 21 juli 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Partijen zijn het oneens over de interpretatie en toepassing van de voorwaarden. Het gaat om de peildatum die de Bank heeft gebruikt voor het bepalen van de waarde van de beëindigde beleggingsrekening. Consument stelt dat de Bank deze waarde op een andere peildatum had moeten bepalen. De Commissie is van oordeel dat de Bank op basis van de voorwaarden op juiste wijze de waarde van de beëindigde beleggingsrekening heeft bepaald. De klacht van Consument is ongegrond.

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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank; 4) de repliek van Consument en 5) 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 Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument heeft bij de Bank een Hypotheek Beleggingsrekening (hierna: 'de beleggingsrekening') gesloten, waarmee hij in het ASR Mixfonds V belegde. Op de overeenkomst zijn de in de prospectus van de ASR Mixfondsen opgenomen voorwaarden (hierna: 'de voorwaarden') van toepassing. Op enig moment heeft de Bank Consument geïnformeerd dat zij de beleggingsrekening niet meer zal aanbieden. Op 4 maart 2020 heeft Consument de Bank tussen 18:30 en 19:30 opdracht gegeven om de beleggingsrekening te beëindigen.

De Bank heeft de beleggingsrekening van Consument beëindigd. De Bank heeft de koers toegepast van 6 maart 2020 bij het bepalen van de waarde van de beleggingsrekening. Consument heeft op 10 maart 2020 per e-mail een klacht ingediend bij de Bank. De Bank heeft op 18 maart 2020 de klacht van Consument per e-mail afgewezen.

De klacht en vordering

2.2 Consument heeft per 4 maart 2020 de beleggingsrekening beëindigd, omdat de Bank ging stoppen met het aanbieden van het product. De Bank heeft haar eerdere belofte niet waar kunnen maken, namelijk dat Consument met de gespaarde waarde zijn hypothecaire geldlening geheel af zou kunnen lossen. Consument had niks er tegen in te brengen bij de keuze van de Bank om het product niet meer aan te bieden. Bij de beëindiging heeft de Bank ten onrechte 6 maart 2020 als peildatum gebruikt bij het bepalen van de waarde van de beleggingsrekening. Een medewerker van de Bank heeft aan Consument medegedeeld dat het administratief systeem nu eenmaal zo in elkaar zit. De relevante koers voor de beleggingsrekening was op 4 maart 2020 hoger dan op 6 maart 2020. Consument twijfelt eraan of de Bank ook voor de peildatum van 6 maart 2020 had gekozen als de koers lager was op 4 maart 2020. Consument vordert van de Bank het verschil in de waarde van de beëindigde beleggingsrekening op 4 maart 2020 en 6 maart 2020. Consument begroot dit verschil op €1.000,-.

Het verweer

2.3 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De Commissie is van oordeel dat de klacht van Consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

Partijafspraken

3.2 Als uitgangspunt voor de beoordeling gelden de voorwaarden die partijen met elkaar zijn overeengekomen. In de voorwaarden is onder punt 5 bij het onderdeel 'ASR Mixfonds' het volgende opgenomen:

“In afwijking van Hoofdstuk 6 (‘Uitgifte en inkoop Participaties’) geldt voor het ASR Mixfonds V het volgende: Alle tot 17:00 uur op een Beursdag (‘T-1’) ingeleigde orders, worden, na acceptatie namens de Beheerder, uitgevoerd tegen de voor het ASR Mixfonds V berekende intrinsieke waarde per participatie per de Handelsdag (‘T’). De intrinsieke waarde wordt op basis van de slotkoersen van dezelfde Beursdag (‘T’) berekend en wordt uiterlijk de daaropvolgende Beursdag (‘T + 1’) door de Beheerder vastgesteld. De afwikkeling van de uitgifte en inkoop van Participaties van het ASR Mixfonds V vindt 2 Beursdagen hierna plaats (‘T+3’).”

- 3.3 De Commissie merkt op dat de voorwaarden onderscheid maken in verschillende tijdvakken. 'Alle tot 17:00 op een Beursdag ingeleigde orders' worden verkort omschreven als 'T-1'. De dag waarop de 'intrinsieke waarde' door de Bank wordt berekend, is in de voorwaarden omschreven als 'Handelsdag' of als 'T'. Hieruit leidt de Commissie af dat de waarde niet op dezelfde dag door de Bank wordt bepaald als de 'ingeleigde order'. Daarnaast is ook van belang of een order of 'opdracht' vóór 17:00 is geplaatst. Uit de voorwaarden volgt dat een 'Beursdag' van 17:00 tot de daarop volgende dag om 17:00 loopt.
- 3.4 In dit geval betekent 'T-1' 5 maart 2020 tot 17:00. Consument heeft de Bank namelijk ná 17:00 op 4 maart 2020 en vóór 17:00 op 5 maart 2020 de opdracht heeft gegeven om de beleggingsrekening te beëindigen. 'T' betekent hier één 'dag' later, dus 6 maart 2020 (tot 17:00). De Bank heeft de waarde van de beleggingsrekening gebaseerd op de koers van 6 maart 2020. Hiermee heeft de Bank volgens de Commissie gehandeld volgens de voorwaarden.

Conclusie

- 3.5 De Commissie concludeert dat de Bank op juiste wijze de voorwaarden heeft toegepast bij het bepalen van de waarde van de beleggingsrekening van Consument. De klacht van Consument is daarom ongegrond.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.