

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-825
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 maart 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 12 oktober 2020
Aard uitspraak : Bindend advies
Bijlage : Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De Bank heeft besloten om haar effectendienstverlening te beëindigen en heeft in dat kader de overeenkomst met Consument opgezegd. Consument heeft voor € 150,- aan kosten gemaakt in verband met de beëindiging van de effectendienstverlening door de Bank. Naar het oordeel van de Commissie brengen de eisen van redelijkheid en billijkheid mee dat de Bank dit bedrag aan Consument vergoedt.

1. Het procesverloop

- 1.1 De Commissie beslist volgens haar Reglement en op basis van de stukken die beide partijen in deze procedure hebben ingebracht. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank; 3) de repliek van Consument; 4) de dupliek van de Bank; en 5) de aanvullende reactie van Consument van 17 juni 2020.
- 1.2 De Commissie oordeelt dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Sinds 2001 hield Consument een beleggingsrekening aan bij de Bank. Deze beleggingsrekening was gekoppeld aan een hypothecaire geldlening bij (thans) Florius.
- 2.2 Op de beleggingsrekening zijn de Voorwaarden Effectenbemiddeling ASR Bank van toepassing. De relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.3 Op enig moment heeft de Bank besloten om haar effectendienstverlening te beëindigen. Op 15 januari 2020 heeft de Bank Consument hierover per brief geïnformeerd. De Bank heeft Consument hierbij de volgende drie opties geboden:

Mogelijkheid 1: beleggen bij Evi van Lanschot

Wij zijn een samenwerking aangegaan met Evi van Lanschot en bieden u graag de mogelijkheid om eenvoudig uw beleggingsrekening over te zetten naar Evi van Lanschot. Evi verzorgt haar beleggingsdienstverlening op vergelijkbare wijze en is onderdeel van Van Lanschot Kempen, een gespecialiseerde en onafhankelijke vermogensbeheerder. Ze kan steunen op de beleggingsexpertise van Van Lanschot Kempen en maakt die online toegankelijk voor u. Zonder persoonlijke service uit het oog te verliezen. Uitgebreide informatie over Evi vindt u op evivanlanschot.nl/asrбанк.

Besluit u om online te beleggen bij Evi? Dan hoeft u alleen voor 15 april 2020 uw keuze kenbaar te maken, wij regelen de rest voor u. Dit doen we volledig kosteloos.

De geldverstrekker van uw hypotheek is ook geïnformeerd over deze mogelijkheid. Als u ervoor kiest om bij Evi te gaan beleggen wordt uw rekening wederom verpand aan uw geldverstrekker. Ook de bestaande koppeling met uw overlijdensrisicoverzekering blijft dan bestaan.

Mogelijkheid 2: beleggen bij een andere aanbieder

Wilt u liever beleggen bij een andere aanbieder? Dan is het belangrijk om te weten met welke aanbieders uw geldverstrekker samenwerkt. U kunt alleen beleggen bij een aanbieder waarmee uw geldverstrekker samenwerkt. Neem hiervoor contact op met uw adviseur en vraag naar de mogelijkheden. Besluit u om te beleggen bij een andere aanbieder? Dan regelt u zelf, of samen met uw adviseur, ook de administratieve handelingen die nodig zijn voor het overzetten van de verpanding met uw geldverstrekker. Als u kiest voor deze mogelijkheid is het belangrijk dat u voor 15 april 2020 de overstap hebt gemaakt naar een andere aanbieder.

De bestaande koppeling tussen uw Hypotheek Beleggersrekening en uw overlijdensrisicoverzekering zal komen te vervallen. De verzekering kan blijven bestaan, maar het verzekerde kapitaal zal mogelijk niet langer aansluiten bij uw persoonlijke situatie.

Mogelijkheid 3: u past zelf uw hypotheek aan

Misschien is dit een goed moment om na te gaan of uw huidige hypotheekvorm nog past bij uw persoonlijke situatie. Neem dan contact op met uw adviseur en vraag naar de mogelijkheden. Houd er rekening mee dat er kosten verbonden zijn aan het oversluiten van een hypotheek. Bij het oversluiten van uw hypotheek is het mogelijk dat de verpanding van uw beleggingsrekening kan worden verwijderd, of dat uw vermogen kan worden gebuikt om (een deel van) uw hypotheek af te lossen. Als u samen met uw adviseur ervoor kiest uw hypotheek aan te passen, dan is het belangrijk dat u dit regelt voor 15 april 2020.

De bestaande koppeling tussen uw Hypotheek Beleggersrekening en uw overlijdensrisicoverzekering zal komen te vervallen. De verzekering kan blijven bestaan, maar het verzekerde kapitaal zal mogelijk niet langer aansluiten bij uw persoonlijke situatie.

- 2.4 Op 7 februari 2020 heeft Consument bij de Bank een klacht ingediend over de voorgenomen beëindiging van de effectendienstverlening. Consument heeft daarbij aangegeven dat hij door die beëindiging kosten moet maken. Consument wil graag een financiële compensatie van de Bank. De Bank heeft dit verzoek afgewezen, waarna Consument zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd.
- 2.5 Gedurende de klachtprocedure bij Kifid heeft Consument voor de derde optie gekozen (van de drie opties die de Bank op 15 januari 2020 had geboden). De beleggingen zijn inmiddels verkocht en de verkoopopbrengst is naar Florius overgeboekt met het doel om (een deel van) de hypothecaire geldlening af te lossen. In dat kader diende de hypothecaire geldlening aangepast te worden en daarvoor heeft Consument voor € 150,- aan kosten gemaakt.

Vordering van Consument

- 2.6 Consument vordert een financiële compensatie voor de gemaakte kosten. Door de beëindiging van de effectendienstverlening was hij gedwongen om kosten te maken. Consument vindt het niet meer dan redelijk als de Bank deze kosten zou vergoeden.
- 2.7 Daarnaast vordert Consument een financiële compensatie voor de waardevermindering van zijn beleggingen (ten opzichte van 31 december 2019). Als de Bank niet besloten had om haar effectendienstverlening te beëindigen, was Consument niet tot verkoop overgegaan. De verkoop van de beleggingen kwam op een erg ongelegen moment. Op het moment van verkoop waren zijn beleggingen veel minder waard dan voor de coronacrisis. Bovendien was de waarde van zijn beleggingen minder dan bij aanvang (in 2001) was voorgespiegeld.

Verweer van de Bank

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

3. De beoordeling

- 3.1 De kernvraag die de Commissie moet beantwoorden, is of de Bank de overeenkomst met Consument mocht opzeggen *zonder de daardoor veroorzaakte kosten te vergoeden*.
- 3.2 De Commissie overweegt dat het hier gaat om de opzegging van een duurovereenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan. Het toetsingskader voor de rechtsgeldigheid van een opzegging van een dergelijke overeenkomst wordt gevormd door de van toepassing zijnde voorwaarden en *de eisen van redelijkheid en billijkheid*. Wat betreft dat laatste heeft de Hoge Raad overwogen dat als de wet en de overeenkomst daarvoor ruimte laten, de eisen van redelijkheid en billijkheid in verband met de aard en inhoud van de overeenkomst en de omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat aan de opzegging nadere eisen gesteld worden op grond van artikel 6:248 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (zie HR 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141). Anders gezegd: de eisen van redelijkheid en billijkheid kunnen in de weg staan aan opzegging van de overeenkomst zonder aanbod tot betaling van een (schade)vergoeding (zie HR 10 juni 2016, ECLI:NL:HR:2016:1134).
- 3.3 De Commissie merkt op dat de Bank verwezen heeft naar artikel 14 van de Voorwaarden Effectenbemiddeling ASR Bank (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak). Uit deze bepaling blijkt dat de Bank bevoegd was om de overeenkomst met Consument op te zeggen. Of de Bank daarbij ook een vergoeding verschuldigd is, wordt niet geregeld in de voorwaarden. De vraag of de Bank een vergoeding verschuldigd is, moet daarom worden beantwoord aan de hand van de eisen van redelijkheid en billijkheid.
- 3.4 In dat kader stelt de Commissie vast dat de Bank Consument drie opties heeft geboden (zie overweging 2.3) en dat alleen optie 1 kosteloos was. De Bank heeft gesteld dat zij de kosten bij opties 2 en 3 niet kon vergoeden, omdat zij dan het provisieverbod van artikel 168a lid 1 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) zou overtreden. De Commissie kan deze redenering niet goed te volgen. De Bank heeft namelijk niet duidelijk gemaakt waarom een dergelijke vergoeding onder het provisieverbod zou vallen. Bovendien is de Commissie van oordeel dat het provisieverbod niet zo strikt moet worden gelezen dat dit een rechtstreekse betaling aan Consument voor schadevergoeding onmogelijk maakt.

In dit geval heeft Consument uiteindelijk voor € 150,- aan kosten gemaakt door te kiezen voor de derde optie die de Bank heeft aangeboden. Naar het oordeel van de Commissie brengen de eisen van redelijkheid en billijkheid mee dat de Bank dit bedrag aan Consument vergoedt.

- 3.5 Consument heeft ook een compensatie gevorderd voor de waardevermindering van zijn beleggingen (ten opzichte van 31 december 2019). De Commissie gaat hier niet in mee. Het koersverlies op zichzelf kan de Bank niet worden aangerekend, aangezien koersen nu eenmaal kunnen fluctueren. Het feit dat het koersverlies – door de verkoop van de beleggingen – definitief is geworden, kan de Bank evenmin worden aangerekend. Hoewel Consument zijn beleggingen niet verkocht zou hebben als de Bank haar effectendienstverlening niet zou hebben beëindigd, heeft Consument wel zelf voor optie 3 gekozen. Bij optie 1 en 2 had Consument zijn beleggingen kunnen behouden en was het koersverlies niet definitief geworden.
- 3.6 De slotsom van dit alles is dat de Bank aan Consument een bedrag van € 150,- moet vergoeden.

4. De beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verzonden een bedrag van € 150,- aan Consument betaalt. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.

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.

Bijlage: relevante bepalingen uit de Voorwaarden Effectenbemiddeling ASR Bank

Artikel 14 Duur en beëindiging van Cliëntenovereenkomst

I De Cliëntenovereenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd. Zowel Rekeninghouder als ASR Bank is gerechtigd de Cliëntenovereenkomst schriftelijk aan de wederpartij op te zeggen, met inachtneming van een termijn van een kwartaal indien de opzegging door ASR Bank plaats vindt. De opzegging door Rekeninghouder zal met onmiddellijke ingang plaats vinden tenzij Rekeninghouder beëindiging van de Cliëntenovereenkomst op een later tijdstip wil doen plaats vinden. Bij beëindiging van de Cliëntenovereenkomst zal tevens de ASR Effectenrekening van Rekeninghouder van rechtswege worden opgeheven, een en ander met inachtneming van de Voorwaarden.