

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1043 (mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op : 24 augustus 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 15 december 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft besloten om haar effectendienstverlening te wijzigen. Consument wenste geen gebruik te maken van de door de Bank geboden opties en zij heeft haar beleggingen verkocht. Ze vordert de door haar geleden schade. Naar het oordeel van Commissie heeft de Bank Consument slecht geïnformeerd en dient de Bank de schade gedeeltelijk aan Consument te vergoeden.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de brief van de Bank waarin zij verwijst naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen.
- aanvullende stukken welke Consument op verzoek van de Commissie heeft overgelegd.

Gelet op het bepaalde in artikel 13.1 van het Reglement is het schriftelijke deel van de procedure na ontvangst van de brief van Bank beëindigd.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie oordeelt dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft 2014 sinds bij de Bank een viertal effectenrekeningen lopen op basis van het zogeheten concept “*Beleggen met Beheer*”.

- 2.2 Per brieven van 1 april 2020 en 8 april 2020 heeft de Bank Consument geïnformeerd dat haar vier Beleggen met Beheer-rekeningen stoppen omdat de Bank met het product stopt. Als alternatief biedt de Bank het beleggingsproduct “Eenvoudig Beleggen” aan, waarbij de beheerportefeuilles worden omgezet naar ING Duurzaam indexfondsen. In de brieven staat voor zover relevant het volgende vermeld:

“Als u voor 4 mei 2020 de Overeenkomst Eenvoudig Beleggen ondertekent in Mijn ING, dan wordt uw rekening in mei kosteloos voor u omgezet. Ook betaalt u dan één kwartaal geen servicefee. Zo kunt u voordelig kennismaken met Eenvoudig Beleggen.”

- 2.3 Als bijlage bij de brieven zit een persoonlijk kostenoverzicht voor Eenvoudig Beleggen en de brochure ‘Overstappen naar Eenvoudig Beleggen’. In de brochure staat vermeld dat het ook mogelijk is om te kiezen voor de beleggingsvorm ‘Zelf op de beurs’.
- 2.4 Medio april heeft de Bank Consument via mijnING geïnformeerd dat de Beleggen met Beheer-rekeningen gaan stoppen en dat zij kan overstappen naar Eenvoudig Beleggen. Voor meer informatie wordt er verwezen naar de website van de Bank.
- 2.5 Consument wenste geen gebruik te maken van de door Bank geboden opties. Consument heeft daarom begin mei 2020 haar vier Beleggen met Beheer-rekeningen leeg geboekt. Op 1 mei 2020 heeft Consument een klacht ingediend bij de Bank over het beëindigen van de Beleggen met Beheer-rekeningen en de door haar geleden schade als gevolg van de verkoop van haar beleggingen.
- 2.6 Eind juli 2020 heeft de Bank Consument via mijnING geïnformeerd dat de Beleggen met Beheer-rekeningen per 17 augustus 2020 zullen worden beëindigd indien zij voor 14 augustus 2020 geen keuze maakt voor Eenvoudig Beleggen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van € 1.680,-; zijnde het koersverlies dat zij heeft geleden als het gevolg van de verkoop van haar beleggingen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument voelt zich overvallen door de plotselinge opzegging van Beleggen met Beheer-rekeningen. Zij betoogt dat de gehanteerde termijn van 30 dagen te kort om naar passende alternatieven te zoeken. Consument had meer tijd willen krijgen om passende maatregelen te treffen, mede gezien de onverwachte marktomstandigheden (corona).

Omdat de beleggingsvormen ‘Eenvoudig Beleggen’ en ‘Zelf op de Beurs’ geen goed alternatief waren voor Consument heeft zij haar beleggingen verkocht.

Verweer Bank

- 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan. De Bank heeft daarbij een beroep gedaan op de ‘Algemene Voorwaarden Beleggen’ (hierna genoemd: de Voorwaarden). Hierin is voor zover relevant het volgende opgenomen:

“Mogen wij deze Voorwaarden wijzigen?”

Ja, wij mogen de Voorwaarden altijd wijzigen. Wij maken wijzigingen bekend 30 dagen voordat ze ingaan. In hoofdstuk 4 staat hoe wij dat doen.”

- 3.4 Ook heeft de Bank verwezen naar de informatie op de website waar de Bank vraagt om voor 14 augustus 2020 een keuze te maken voor de andere beleggingsconcepten en dat indien zij geen keuze ontvangt, de rekeningen per 17 augustus 2020 in opheffing zal brengen.

4. Beoordeling

- 4.1 De kernvraag die de Commissie moet beantwoorden, is of de Bank de Beleggen met Beheer-rekeningen met Consument mocht stoppen en of zij de door Consument geleden schade dient te vergoeden.
- 4.2 De Bank stelt allereerst dat zij op grond van het in 3.3. genoemde artikel uit de Voorwaarden bevoegd is om de overeenkomst met Consument wijzigen en dat die wijzigingen 30 dagen daarna ingaan. Daarnaast heeft de Bank gesteld dat zij een overeenkomst mag beëindigen als zij stopt met een bepaalde beleggingsdienst. Naar het oordeel van de Commissie is hier geen sprake van een wijziging van algemene voorwaarden, maar van het beëindigen van de Beleggen met Beheer-rekeningen. Daarmee is in feite sprake van 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).

- 4.3 Nu door de Bank gesteld en niet door Consument weersproken, stelt de Commissie vast dat de Bank bevoegd was om Beleggen met Beheer-rekeningen te beëindigen/op te zeggen. Dit blijkt ook uit artikel 13.1 van de Algemene Voorwaarden Beleggen van juli 2014, die van toepassing zijn verklaard op bij het openen van de beleggingsrekening van Consument. Nu niet is gebleken dat de Bank op grond van de overeenkomst of Voorwaarden hierbij ook een vergoeding verschuldigd is, moet dit aan de hand van de eisen van redelijkheid en billijkheid worden beoordeeld.
- 4.4 Hoewel de Bank Consument verscheidene keren en op verschillende manieren (brieven en via mijnING) heeft geïnformeerd over het beëindigen van de Beleggen met Beheer-rekeningen, is de Commissie van oordeel dat die informatieverstrekking in het onderhavige geval onvoldoende was. Zo zijn de brieven van begin april 2020 naar het oordeel van de Commissie te eenzijdig gericht op het overstappen naar een nieuw beleggingsproduct. De brieven geven Consument geen ander alternatief dan overstappen naar dit product en vermelden niet wanneer de rekeningen daadwerkelijk zouden worden beëindigd. De brieven hebben – achteraf onterecht – bij Consument de indruk gewekt dat de Beleggen met Beheer-rekeningen op 4 mei 2020 zouden eindigen. Indien Consument begin april meer opties waren geboden ter compensatie van het beëindigen van de Beleggen met Beheer-rekening en duidelijker zou zijn gemaakt dat de rekeningen pas op 17 augustus 2020 zouden worden opgeheven, dan had zij meer tijd gehad om een afweging te maken en haar beleggingen elders onder te brengen. De Bank heeft zich verweerd door te wijzen op de informatie op de website. Dit verweer wordt verworpen. Nu de Bank de duurovereenkomst met Consument opzegt, brengt de redelijkheid en billijkheid mee dat zij haar klanten tenminste duidelijk informeert waarbij alle relevante informatie in één brief worden opgenomen. Dat is in het onderhavige geval niet gebeurd waardoor de gevolgen van deze onduidelijke informatievoorziening voor rekening van de Bank dienen te komen.
- 4.5 Dit neemt niet weg dat het na ontvangst van die brieven ook op weg van Consument had gelegen om nadere informatie in te winnen over het beëindigen van de Beleggen met Beheer-rekeningen. Hoewel Consument er zelf voor heeft gekozen om haar beleggingen te verkopen, acht de Commissie, gelet op het voorgaande, een gedeeltelijke vergoeding van de door Consument geleden schade redelijk en billijk. De Commissie stelt dit bedrag ex aequo et bono vast op € 840,-.
- 4.6 De slotsom van dit alles is dat de Bank aan Consument een bedrag van € 840,- moet vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verzonden een bedrag van € 840,- aan Consument betaalt. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

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.