

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0705**

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. dr. H.O. Kerkmeester, W.J.J. Ong RA, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	13 september 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Binck Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, handelend onder de naam Saxo Bank, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

### **Samenvatting**

Execution only-dienstverlening. De consument heeft zich erover beklaagd dat de informatie over koersdoelrendementen, die de bank als onderdeel van haar dienstverlening beschikbaar stelt op haar platform, niet realistisch is en zelden of nooit gehaald wordt. De commissie oordeelt dat de consument zelf verantwoordelijk is voor de beleggingsbeslissingen die hij neemt. De bank heeft voldoende duidelijk aangegeven dat de beschikbaar gestelde informatie niet moet worden geïnterpreteerd als advies. De vordering wordt afgewezen.

#### **1. Procedure**

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 juni 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de de bank waren aanwezig: de heer [naam 1], advocaat, en de heer [naam 2], kwaliteitsmanager.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

#### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft een effectenrekening bij de bank.

Op de relatie tussen partijen zijn onder meer van toepassing de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen en de Gebruiksvoorwaarden, inclusief de Voorwaarden voor informatiegebruik en de disclaimer. De relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage.

- 2.2 Als onderdeel van haar beleggingsdienstverlening stelt de bank op haar platform uitgebreide beleggersinformatie beschikbaar aan haar klanten (de Services).
- 2.3 De consument heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een persoonlijke lijst aan te maken met fondsen, de *watchlist*. Deze persoonlijke lijst kan de klant naar eigen inzicht indelen door relevante kolommen met informatie toe te voegen of te verwijderen. Aan zijn watchlist heeft de consument de kolom koersdoelrendement toegevoegd. Het koersdoelrendement is het rendement dat wordt behaald als het koersdoel van het betreffende aandeel wordt bereikt. De informatie die getoond wordt is een consensus van het rendement dat analisten verwachten. Aan de hand van de verwachtingen wordt door de analisten ook een advies tot aankoop of verkoop gegeven. De informatie over het koersdoelrendement die de bank op haar platform beschikbaar stelt is afkomstig van een externe partij.
- 2.4 In juli 2022 heeft de consument zich bij de bank telefonisch beklagd over de informatie over koersdoelrendementen en de integriteit daarvan aan de kaak gesteld. Hij stelt verlies te hebben geleden door af te gaan op de koersdoelrendementen en heeft de bank verzocht een bedrag van € 25.000,- te vergoeden. De bank heeft zijn verzoek om compensatie afgewezen, waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument stelt dat de bank niet zorgvuldig is geweest door de informatie over de koersdoelrendementen beschikbaar te stellen. Bij verschillende fondsen werd een koersdoel en een koersdoelrendement aangegeven met daarbij een advies om te kopen. De koersdoelrendementen worden echter zelden of nooit gerealiseerd en het daarop gebaseerd advies had niet gegeven mogen worden. De bank had deze informatie niet klakkeloos mogen overnemen van derde partijen. De consument heeft zijn portefeuille aangepast naar aanleiding van de weergegeven koersdoelrendementen en het bijbehorende advies. Doordat de koersdoelrendementen niet realistisch zijn en het rendement niet gehaald wordt heeft hij schade geleden. De bank dient deze schade te vergoeden.
- 2.6 De consument vordert een schadevergoeding van € 25.000,-.

#### *Het verweer*

- 2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank onzorgvuldig heeft gehandeld door informatie van een derde partij over koersdoelrendementen beschikbaar te stellen op haar platform. De commissie komt tot de conclusie dat de bank niet onzorgvuldig is geweest en licht dat hieronder toe.
- 3.2 De commissie stelt allereerst vast dat de beleggingsdienstverlening die de bank aan de consument verleent kwalificeert als execution only dienstverlening. Dit blijkt uit artikel 7 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen, zie de bijlage bij deze uitspraak. In een dergelijke beleggingsrelatie is de zorgplicht van een beleggingsonderneming beperkter dan bij andere dienstverlening, zoals vermogensbeheer en beleggingsadvies en geldt als uitgangspunt dat de cliënt (de consument) zelf verantwoordelijk is voor zijn of haar beleggingsstrategie, de daarbij te maken keuzes en de te verrichten effectentransacties. Van een adviesrelatie is, anders dat de consument stelt, geen sprake. Dat de bank op haar platform informatie beschikbaar stelt met, onder meer, de verwachtingen van analisten over een bepaald financieel instrument en de op die verwachtingen gebaseerde aanbeveling om al dan niet tot aan- of verkoop maakt dit niet anders. Het staat de bank vrij om als onderdeel van haar execution only dienstverlening informatie aan haar klanten ter beschikking te stellen. Wel dient zij daarbij duidelijk aan te geven hoe die informatie geduid moet worden.
- 3.3 In dit geval heeft de bank in de Voorwaarden voor informatiegebruik en de Disclaimer duidelijk aangegeven dat de services die zij aanbiedt uitsluitend zijn bedoeld voor informatiedoeleinden en niet moet worden opgevat als advies of een aanbeveling. Verder is in de Voorwaarden voor informatiegebruik opgenomen dat het gebruik en de interpretatie van de beschikbaar gestelde informatie eigen vaardigheid en inzicht vereisen en dat de consument altijd zijn eigen oordeel zal toepassen bij het gebruik daarvan. Tot slot is in de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen opgenomen dat deze informatie uitsluitend gebaseerd kan zijn op de mening van een andere tussenpersoon en mogelijk onvolledig en niet verifieerbaar is.
- 3.4 Uit het voorgaande volgt dat de consument zelf verantwoordelijk is voor het nemen van beleggingsbeslissingen, inclusief de beslissing in hoeverre hij daarbij wil afgaan op de informatie over financiële instrumenten die de bank op haar platform beschikbaar stelt. Het is niet gebleken dat de bank onzorgvuldig is geweest in het beschikbaar stellen van deze informatie op haar platform. De bank heeft naar het oordeel van de commissie voldoende duidelijk gemaakt dat de koersdoelrendementen en overige informatie die zij als onderdeel van haar Services op haar platform beschikbaar stelt, afkomstig zijn van derden (namelijk analisten) en niet moet worden geïnterpreteerd als advies. Gelet op de aard van deze aanvullende dienstverlening kan van de bank ook niet meer worden gevraagd.

Naar het oordeel van de commissie heeft de bank geen zorgplicht geschonden door informatie van analisten over koersdoelrendementen op haar platform beschikbaar te stellen. De vordering zal daarom worden afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden**

### **Relevante bepalingen uit de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen**

#### **7 Informatie en aanbevelingen**

7.1 *In het kader van de Diensten verleent Saxo Bank diensten aan de Cliënt die slechts bestaan in het uitvoeren van orders van cliënten en/of het ontvangen en doorgeven van deze orders (execution only). Saxo Bank aanvaardt geen verplichting tot het geven van individueel advies, toezicht, informatie of aanbevelingen met betrekking tot een Instrument of Dienst.*

(...)

7.4 *De Cliënt onderschrijft, erkent en aanvaardt (i) dat een door Saxo Bank verstrekte aanbeveling of informatie geen aanbod vormt tot het aangaan van een Overeenkomst of een aanbod tot de koop of verkoop of een uitnodiging tot het doen van een aanbod tot de koop of verkoop van een Instrument, en (ii) dat een dergelijke aanbeveling en informatie, hoewel gebaseerd op informatie uit bronnen die door Saxo Bank betrouwbaar worden geacht, uitsluitend gebaseerd kan zijn op de mening van een andere tussenpersoon, en (iii) dat gecommuniceerde informatie mogelijk onvolledig en niet geverifieerd en/of niet verifieerbaar is.*

### **Relevante bepalingen uit de Gebruiksvoorwaarden**

#### Voorwaarden voor Informatiegebruik

##### **Gebruik van de Services**

*Het gebruik en de interpretatie van de Services vereisen vaardigheid en inzicht, en u zal altijd uw eigen oordeel toepassen bij het gebruik van de Services.*

(...)

*Het feit dat Saxo Bank de Services voor u beschikbaar heeft gesteld, vormt geen aanbeveling om een bepaalde transactie aan te gaan, noch een verklaring dat een product dat op de website wordt beschreven passend of geschikt is voor u. Veel van de producten die in de Services worden beschreven, brengen aanzienlijke risico's met zich mee, en u moet niet overgaan tot een transactie tenzij u al deze risico's volledig begrepen hebt en onafhankelijk hebt vastgesteld dat dergelijke transacties geschikt voor u zijn. Discussie over de hierin opgenomen risico's met betrekking tot elk product mag niet worden beschouwd als een volledige openbaarmaking van alle risico's of als een complete discussie van de risico's die worden genoemd. Het hierin opgenomen materiaal dient niet te worden opgevat als zakelijk, financieel, beleggings-, hedgings-, handels-, juridisch, regelgevend, fiscaal of boekhoudkundig advies.”*

### Disclaimer

Saxo Bank houdt in geen van haar publicaties rekening met de algemene of specifieke beleggingsdoelen, de financiële situatie en de specifieke behoeften en wensen van een bepaalde ontvanger van het materiaal. Alle publicaties van Saxo Bank zijn derhalve, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, uitsluitend bedoeld voor informatieve en/of marketingdoeleinden en dienen niet te worden opgevat als:

- zakelijk, financieel, beleggings-, hedging-, juridisch, regelgevings-, fiscaal of boekhoudkundig advies;
- een aanbeveling of beleggingsidee, of
- enige andere soort aanbeveling om op een bepaalde wijze te handelen of beleggingen te kopen of te verkopen

(...)

Niettegenstaande enige andersluidende bepaling (zelfs niet indien deze uitdrukkelijk is vermeld), mag geen enkele publicatie (met inbegrip van eventuele aanbevelingen) worden opgevat als een verklaring of garantie (noch uitdrukkelijk, noch stilzwijgend) dat de ontvanger winst zal behalen uit het beleggen volgens een in een publicatie uiteengezette beleggingsstrategie of dat de ontvanger geen verliezen zal lijden uit het beleggen volgens een in een publicatie uiteengezette beleggingsstrategie.