

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-348 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op : 30 juli 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 17 mei 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de gang van zaken bij de omzetting van zijn aandelen of participaties in een bepaald fonds naar een ander fonds. De Commissie is van oordeel dat de Bank in dit geval, waarbij Consument over de voor zijn situatie mogelijke gevolgen van de omzetting expliciete vragen heeft gesteld, onvoldoende duidelijk heeft gemaakt dat de waarde van zijn participaties in het 'oude' fonds nog kon dalen in de periode waarin de handel was stilgelegd tot aan de omzetting in het 'nieuwe' fonds. De Commissie heeft de vordering van Consument daarom 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 de Bank;
- het door Consument aangeleverde audiobestand van een op 11 juni 2018 tussen hem en de Bank gevoerd telefoongesprek;
- de reactie (replik) van Consument op het verweerschrift en telefoongesprek;
- de Bank is in de gelegenheid gesteld te reageren op het repliek van Consument, maar heeft niet (binnen de gestelde termijn) gereageerd.

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 een beleggingsrekening bij de Bank en belegt op basis van het door de Bank aangeboden (execution only) concept “Zelf op de Beurs”. Van toepassing zijn de ‘Algemene Voorwaarden Beleggen’ van de Bank (hierna: de Voorwaarden).
- 2.2 Consument heeft op enig moment participaties in het *Delta Lloyd Euro Deelnemingen* fonds (hierna: DLED-fonds) gekocht. Dit fonds is per 26 juni 2018 gefuseerd met het *NN Europees Deelnemingen* fonds (hierna: NNED-fonds).
- 2.3 Bij brief van 1 juni 2018 is Consument door de Bank over deze fusie geïnformeerd. Daarbij is hem onder andere het volgende medegedeeld:
“Elke participatie in het Delta Lloyd Euro Deelnemingen fonds wordt op 26 juni 2018 omgezet naar het NN Europees Deelnemingen fonds. Wilt u niet dat uw positie wordt omgezet? Verkoop dan uw participaties vóór 18 juni 2018, 15.00 uur.
(...)
Door de fusie sluit de handel in het fonds op 18 juni 2018 om 15.00 uur. Vanaf 26 juni 2018 kunt u handelen in het NN Europees Deelnemingen fonds.”
- 2.4 Op onder andere 11 juni 2018 heeft Consument een telefoongesprek gevoerd met (een medewerker van) de Bank. Een opname van dit gesprek heeft Consument in de onderhavige procedure overgelegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert € 1.185,- van de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten bij het omzetten van de participaties van Consument in het DLED-fonds naar het NNED-fonds. Door de Bank zou aan Consument zijn toegezegd dat de waarde van de aandelen voor en na de fusie van de fondsen gelijk zou blijven, maar dat niet is gebeurd. Consument acht de Bank gehouden om hem met betrekking tot de 1822 aandelen die hij had, tegemoet te komen in het verschil tussen de (slot)waarde op 18 juni 2018 van het DLED-fonds, te weten € 43,71 per aandeel, en de waarde op 26 juni 2018 van het NNED-fonds, te weten € 43,06 per aandeel.

Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- In een op 11 juni (omstreeks 11.25 uur) gevoerd telefoongesprek met de Bank, heeft de betreffende medewerker aan Consument toegezegd dat de waarde van zijn aandelen één op één zou overgaan van het ene naar het andere fonds.

Tevens zou deze hebben verklaard dat een eventuele waardevermindering zou worden gecompenseerd met extra aandelen. Op de vraag “*de waarde die ik op dit moment heb, wordt dus niet minder?*”, heeft de medewerker geantwoord “*nee, de waarde gaat een op een over*”. Consument heeft daaruit begrepen dat het om de waarde in euro’s ging. Dat eventuele koersschommelingen tijdens de periode van sluiting van de handel van invloed zouden kunnen zijn op de waarde in euro’s van mijn aandelenpakket, heeft de medewerker daarbij niet gemeld.

- Consument is daarom van mening dat de waarde in euro’s op 26 juni 2018 dezelfde zou zijn als de waarde in euro’s op 18 juni 2018 om 15.00 uur en acht de Bank gehouden hem voor dit waardeverlies te compenseren.

Verweer van de Bank

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

- Tijdens het telefoongesprek op 11 juni 2018 is enkel gesproken over de vraag of de omzetting zelf gevolgen had voor de waarde van de betreffende beleggingen. Consument heeft daarbij de vraag gesteld: “*De waarde van wat ik op dit moment heb, dat wordt in ieder geval dus niet minder?*”. Waarop de medewerker heeft geantwoord: “*Op het moment van omzetten zult u er nooit op achteruitgaan, die waarde gaat echt 1 op 1 over*”. De medewerker heeft Consument hiermee juist geïnformeerd. De waarde van het DLED-fonds is immers op 26 juni 2018 één op één omgezet in het NNED-fonds. Consument heeft geen nadeel ondervonden van de omzetting.
- Dat de waarde van de beleggingen van Consument in de periode van 18 juni 2018 tot en met 26 juni 2018 is gedaald als gevolg van een koersdaling van de onderliggende waarde (de fondsen waarin de betreffende fondsen hebben belegd) doet volgens de Bank aan het voorgaande niets af. Er is in het telefoongesprek niet gesproken over waardes op 18 juni 2018 en 26 juni 2018.

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument betreft de gang van zaken bij de omzetting van zijn aandelen of participaties in het DLED-fonds naar het NNED-fonds. Vast staat dat de handel in het DLED-fonds in verband met de fusie van deze fondsen op 18 juni 2018 is stilgelegd en dat het DLED-fonds op 26 juni 2018 is omgezet naar het NNED-fonds. De Commissie begrijpt voorts uit de overgelegde stukken dat de Bank bij de omzetting (kennelijk) is uitgegaan van een (nieuwe) aandelenkoers op 26 juni 2018, te weten een koers van € 43,06 per aandeel. Consument stelt dat de Bank uit had moeten gaan van de waarde (in euro’s) van zijn participaties op 18 juni 2018 op welk moment de koers € 43,71 per aandeel was, en is van mening dat hij dit ook zo uit het op 11 juni 2018 met de Bank gevoerde telefoongesprek heeft mogen begrijpen. De Bank is daarentegen van mening dat haar medewerker in het telefoongesprek geen onjuiste informatie heeft verstrekt.

- 4.2 De Commissie is in het onderhavige geval van oordeel dat de Bank in de met Consument gevoerde correspondentie alsmede het telefoongesprek niet duidelijk heeft gemaakt dat de waarde van de participaties in het DLED-fonds in de periode van 18 juni 2018 (sluiting van de handel) tot 26 juni 2018 (datum omzetting) nog zou kunnen dalen als gevolg van koersontwikkelingen. In de brief van 1 juni 2018 wordt daarover, zoals Consument terecht aanvoert, geen mededeling gedaan. De Commissie acht het dan ook begrijpelijk dat Consument daarover contact met de Bank heeft opgenomen. De Commissie is voorts van oordeel dat op grond van de in het telefoongesprek gedane mededeling – “Op het moment van omzetten zult u er nooit op achteruitgaan, die waarde gaat echt één op één over” – Consument er vanuit heeft mogen gaan dat bij de omzetting de waarde (in euro’s) van de participaties op 18 juni 2018 als uitgangspunt zou worden genomen. Consument is door de Bank niet gewezen op het risico van een mogelijke koersdaling in de periode van 18 juni 2018 tot 26 juni 2018 en dat dit risico bovendien voor rekening van Consument zou komen. Dat Consument daar op een andere wijze van op de hoogte had kunnen of moeten zijn, is door de Bank bovendien niet gesteld of aannemelijk gemaakt.
- 4.3 De conclusie is dat Consument op basis van de door de Bank gedane mededelingen er vanuit mocht gaan dat bij de omzetting van zijn participaties op 26 juni 2018 de waarde (in euro’s) gelijk zou zijn aan de waarde (in euro’s) van zijn participaties op 18 juni 2018. De hoogte van de vordering van Consument heeft de Bank voorts niet bestreden, zodat deze in het geheel door de Commissie zal worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.185,-.

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.