

**Uitspraak Geschillencommissie
Financiële Dienstverlening
Nr. 2020-1069, 20 december 2019**

**REDELIJKHEID GAAT SOMS BOVEN
CONTRACT**

Consument had samen met haar echtgenoot (hierna gezamenlijk aangeduid als Consumenten) een zogeheten 'Vermogensrekening' bij de Bank. Op de Overeenkomst tot Vermogensbeheer waren de Voorwaarden Dienstverlening inclusief het Informatieblad Dienstverlening van toepassing.

Op 12 november 2018 heeft de Bank telefonisch aan Consumenten laten weten dat de dienstverlening omtrent de vermogensrekening per 1 januari 2019 zou stoppen, tenzij zou worden voldaan aan de nieuw ingestelde minimumgrens van 500.000 euro aan belegd vermogen. Deze informatie werd op 15 november 2018 nogmaals schriftelijk bevestigd door de Bank. Indien Consumenten niet konden/wilden voldoen aan de minimumgrens, dan bestonden er twee keuzemogelijkheden:

1. de effecten overboeken naar een andere financiële dienstverlener; of
2. de effecten verkopen, waarna het saldo zou worden gestort op de rekening van Consumenten.

Consumenten dienden het ingevulde formulier voor 21 december retour te zenden. Ze kozen ervoor om hun effecten te verkopen. De effecten zijn in januari 2019 verkocht, de verkoopopbrengst bedroeg 162.165 euro.

Kortgezegd klagen Consumenten dat de Bank onrechtmatig dan wel onzorgvuldig heeft gehandeld door zonder verdere begeleiding de vermogensbeheerrelatie met een zeer korte termijn op te zeggen.

Uit artikel 11 van de overeenkomst en artikel 27 van de voorwaarden volgt dat de Bank gerechtigd was de overeenkomst – met inachtneming van een termijn van tenminste 30 dagen – op te zeggen.

Echter volgt uit artikel 6:248 lid 1 BW dat de Bank bij de uitoefening van een contractuele bevoegdheid rekening heeft te houden met de aard van de overeenkomst en de eisen van redelijkheid en billijkheid. Immers, ook in een geval als deze waarbij effecten worden verkocht, dient de Bank de zorg van een redelijk handelend vermogensbeheerder te betrachten.

Door het handelen van de Bank zijn Consumenten terechtgekomen in een situatie dat zij zich gedwongen voelden een verkoopopdracht te geven, terwijl zij hun beleggingen in feite wilden behouden. Verder stelden Consumenten vast dat hun beleggingen zijn verkocht tegen een veel nadeligere koers dan zou



hebben gegolden indien zij van deskundige begeleiding hadden kunnen profiteren en de Bank tijdig had gewezen op de mogelijkheid wegens zwaarwegende redenen meer tijd te vragen voor het afwickelen van de in beheer gegeven portefeuille.

De Commissie is dan ook van oordeel dat de Bank niet heeft gehandeld naar de eisen van redelijkheid en billijkheid en onvoldoende oog heeft gehad voor de belangen van haar cliënten en de omstandigheden van het geval. Ook oordeelt de Commissie dat dit tekortschieten tot te vergoeden schade bij Consumenten heeft geleid. Die te vergoeden schade begroot de Commissie naar billijkheid op het verschil tussen het na verkoop aan Consumenten uitgekeerde bedrag en de opbrengst die behaald had kunnen worden bij verkoop op een moment waarop de desbetreffende koersen zich na de aanmerkelijke daling in de laatste maanden van 2018 weer enigszins hadden hersteld. Aldus begroot de Commissie de te vergoeden schade als het verschil tussen 162.165 euro en de opbrengst van verkoop eind februari 2019, zijnde 173.248 euro. Dat verschil, 11.083 euro, dient de Bank aan Consumenten te vergoeden.

**Uitspraak Geschillencommissie
Financiële Dienstverlening
Nr. 2019-1057, 19 december 2019**

LEES VOORDAT U TEKENT

Consumenten hebben in oktober 2018 een eerste gesprek gehad met de Bank in verband met de aankoop van een woning. Op 11 januari 2019 vond een vervolgspraak plaats. Tijdens deze afspraak hebben Consumenten de dienstverleningsovereenkomst ondertekend. In deze overeenkomst stond opgenomen dat Consumenten advieskosten verschuldigd zullen zijn.

Consumenten hebben vervolgens op 22 februari 2019 telefonisch contact opgenomen met de Bank en aangegeven dat zij zich het prettigst voelden bij een rente voor 30 jaar vast. Aangezien de Adviseur aangaf dat de Bank niet de goedkoopste tarieven bood voor die rentevastperiode, hebben Consumenten besloten de hypothecaire geldlening elders

af te sluiten. Vervolgens bracht de Bank voor haar advies een adviesvergoeding van 1.700 euro in rekening.

Consumenten vorderen terugbetaling van het bij hen in rekening gebrachte bedrag van 1.700 euro. Consumenten voeren daarbij aan dat feitelijk het eerste gesprek (wat bij elke hypotheekadviseur gratis is) pas op 11 januari 2019 heeft plaatsgevonden, nu na het eerste gesprek in oktober 2018 nog extra documentatie moest worden aangeleverd alvorens de Bank wat voor Consumenten zou kunnen betekenen. Tijdens het gesprek op 11 januari 2019 waren Consumenten het erover eens dat zij een rentevastperiode van 30 jaar wensten. De adviseur van de Bank bracht hen echter aan het twijfelen, aldus Consumenten. Uiteindelijk is besloten dat Consumenten erover gingen nadenken. De dienstverleningsovereenkomst is vervolgens niet doorgenomen met Consumenten, maar is Consumenten vlak voor vertrek onder de neus geschoven. De overeenkomst is vervolgens door Consumenten getekend, maar dit hadden zij nooit gedaan indien zij wisten dat ze daarmee tekenden voor kosten van 1.700 euro. Volgens Consumenten is deze handelswijze te beschouwen als een list.

De Commissie is van oordeel dat door een handtekening onder een overeenkomst te zetten, via het stelsel van aanbod en aanvaarding daarmee een juridisch bindende overeenkomst tot stand komt. Hetgeen door Consument gesteld wordt, is onvoldoende om tot de conclusie te kunnen komen dat sprake was van bedreiging, bedrog, misbruik van omstandigheden of dwaling. Enkel op deze gronden is de Overeenkomst immers vernietigbaar. De omstandigheid dat Consumenten een overeenkomst hebben getekend, zonder dit document te hebben gelezen, komt zodoende dan ook voor eigen rekening. De Commissie merkt daarbij op dat de in rekening gebrachte kosten ten aanzien van het gegeven advies ook niet buitensporig zijn. De Commissie concludeert dan ook dat de vordering van Consumenten dient te worden afgewezen.

Mr. L. (Lieske) de Vos
De auteur is advocate bij Ekelmans & Meijer
Advocaten te Den Haag.