

Dossier van de maand : Overdracht effecten naar een andere bank - Tarificatie

1. UW KLACHT

Uw klacht betreft de transferkosten die uw bank heeft aangerekend naar aanleiding van een transfer van effecten die u in november 2023 via uw nieuwe bank (x) hebt aangevraagd.

U betaalde 450 euro (150 euro per lijn) voor een transfer van effecten met een totaalwaarde van iets meer dan 2.000 euro.

U las in een gespecialiseerd dagblad een artikel in verband met ten onrechte aangerekende kosten bij een transfer van effecten van uw bank naar een andere bank. Volgens dat artikel kon en mocht de bank hier geen aanspraak op maken.

U vraagt de bank dan ook die 450 euro terug te betalen op uw rekening bij Bank X.

2. STANDPUNT VAN DE BANK

Ombudsfin ontving volgend standpunt van uw bank:

Meneer D. beschikt bij de bank over een effectenrekening. Op 3 november 2023 vroeg meneer D. om zijn gehele portefeuille te transfereren naar Bank X. Alvorens de transfer werd uitgevoerd werd hij telefonisch gecontacteerd door onze collega M. waarbij deze kosten aan de klant werden meegedeeld. Dit in het bijzonder vanwege het aandeel C., waarbij hij over xxx aandelen beschikte met een totale waarde van 1,20 EUR op 3 november 2023. Hij verklaarde zich hiermee akkoord waarop de portefeuille (met 3 posities) op 23 november 2023 werd getransfereerd. Op 25 november 2023 en 1 december 2023 werd er hiervoor een totaalbedrag van 450,00 EUR aangerekend op zijn rekening. Meneer D. bezorgde jullie hiervoor de nodige bewijsstukken.

Wat in deze bewijsstukken/ afschriften wel ontbreekt is het feit dat meneer D. voor de transfer gebruik maakte van een promotie waarbij Bank X. de transferkosten (deels) terugbetaalde.

Meneer D. vraagt aldus een terugbetaling van kosten die hij in casu niet (volledig) heeft moeten dragen.

Meneer D. verwijst hierbij naar een arrest van het Antwerpse hof van beroep waarbij de bank werd veroordeeld tot de terugbetaling van de transferkosten. De bank wenst te benadrukken dat het arrest, waarnaar hij refereert, niet definitief is aangezien de Bank een cassatieberoep heeft aangetekend. Het arrest werd daarnaast uitgesproken in een zeer specifieke context die niet vergelijkbaar is met zijn aanvraag tot overdracht.

3. ONS ADVIES

Impact arrest

We begrijpen dat u op basis van het recente artikel over de onterechte aanrekening van transferkosten door uw bank nu uw eigen betaalde transferkosten tracht te recupereren.

Echter, moeten wij de bank bijtreden wanneer zij stelt dat het arrest waarnaar het artikel verwijst niet van toepassing is op uw dossier. In het arrest ging het -zeer kort samengevat- om een persoon die de volledige klantenrelatie opzegde, waarbij de rechter achtte dat het onvoldoende transparant was aangegeven door de bank dat hieraan potentieel een betalende dienst voor de transfer van effecten verbonden was.

Uw opdracht

We moeten vaststellen dat de opdracht die de bank in dit dossier heeft ontvangen, wel degelijk een specifieke en afzonderlijke opdracht was tot transfer van uw effecten.

De titel van het document is "Effectentransfer – Mandaat" en de inleiding verwijst ook naar een voorwaardelijke terugbetaling van transferkosten door Bank X. We menen dat de opdracht duidelijk was en dat u er zich via de inleiding ook bewust van kon zijn dat hieraan een eventuele kost zou verbonden zijn.

Men kan niet verdedigen dat uw opdracht een opdracht was tot volledige opzeg van de klantenrelatie. We stellen in dit kader bovendien vast dat enkel de transfer werd gevraagd, en niet de afsluiting van de effectenrekening. Die specifieke optie werd niet aangeduid door u, zo blijkt uit uw aanvraag:

Stap 1 Uw aanvraag

Hierbij verzoek ik (gelieve uw keuze aan te kruisen):

- een deel van mijn portefeuille te transfereren (zie bijgevoegde kopie van te transfereren effecten).
- mijn gehele portefeuille te transfereren (zie bijgevoegde kopie van te transfereren effecten).
- mijn gehele portefeuille te transfereren (zie bijgevoegde kopie van te transfereren effecten) en mijn/onze rekeningen af te sluiten.

Via deze opdracht, vroeg u om een specifieke dienst aan de bank, waarvoor de bank een tarifiering hanteert:

Ondanks u blijft stellen dat u wel degelijk de volledige klantenrelatie hebt opgezegd en dat u ervan uitgaat dat u geen producten meer hebt bij deze bank, heeft de bank ons verschillende keren volgende bevestigd:

Meneer D. is vandaag nog steeds klant bij de bank en beschikt momenteel over een beleggersrekening, een effectenrekening (zonder tegoeden) en een pensioenspaarverzekering van het type Tak 21. Er werd niet gevraagd om de rekening af te sluiten, dit valt ook af te leiden uit het feit dat hij deze oplossing niet aanduidde in zijn aanvraag via Bank X:

Er werd sindsdien ook geen aanvraag ingediend om deze rekeningen af te sluiten.

De kosten die verschuldigd zijn bij een transfer zijn (onder meer) te vinden in de brochure met de tarifiering van de voornaamste effectenverrichtingen (punt 1.3 voor de effectenrekeningen), welke te allen tijde te raadplegen is op onze website. Het feit dat hij telefonisch werd gecontacteerd, betreft een service van de bank om zeker te zijn dat de klant deze verrichting effectief wenst uit te voeren, en is geen wettelijke verplichting.

Het telefonisch gesprek van 20 november 2023 kon helaas niet worden teruggevonden. Wel konden we een telefonisch gesprek van 16 november 2023 terugvinden waarbij de klant zich akkoord verklaarde bij de uitvoering van de aanvraag.

U hebt ons bijkomend nog een bankswitching document bezorgd om verder te argumenteren dat de effectentransfer kaderde in een globale opzeg van klantenrelatie. De bankswitching betrof enkel uw zichtrekening en lijkt daarenboven te zijn aangevraagd na de effectentransfer (brief van bankswitching dateert van 11 januari 2024).

Er is geen globale opzeg van de klantenrelatie gedaan. De bank bevestigt ook dat u nog enkele producten hebt bij haar. Indien u die wenst op te zeggen moet u daartoe een uitdrukkelijke opdracht geven.

Besluit

We moeten besluiten dat uw opdracht aan de bank een specifieke opdracht tot transfer van effecten betrof. Via haar eenvoudig raadpleegbaar tarifieringsdocument voor de voornaamste effectenverrichtingen informeert de bank uitdrukkelijk over de daarmee gepaard gaande kosten. Dat volstaat in principe als transparante voorafgaandelijke informatieverstrekking wanneer men de bank uitdrukkelijk vraagt deze dienst te leveren.

Het eventuele extra telefoongesprek van 16 november (en niet 20 november zoals eerst gesteld door de bank) waarvan u betwist dat het heeft plaatsgevonden, is in deze discussie omwille van voorgaande dan ook niet per se pertinent.

Tijdens de bemiddeling is gebleken dat Bank X in december 2023 (via de voorwaardelijke promotie die zij deed in het kader van de terugbetaling van transferkosten) is tussengekomen voor 150 euro.

We begrijpen dat u het resterende bedrag nog terugbetaald wilde zien door de bank, maar wij zien daartoe geen duidelijke grond op basis van dewelke wij de bank daartoe kunnen verplichten.

De bank blijft stellig niet te zullen tussenkomen in de kosten.

We zijn er ons van bewust dat u een ander resultaat beoogde, maar menen verder niets te kunnen ondernemen voor u. Wij sluiten hierbij onze tussenkomst af.