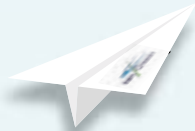


te veronderstellen is dat deze waardeeloos zijn. Onderdeel van die procedure is om de waardeeloze effecten uit de beleggingsportefeuille te lichten nadat schriftelijk toestemming is verkregen van de klant. De bank acht het hanteren van een vaste procedure voldoende om aan te nemen dat de cliënt wel schriftelijk toestemming heeft gegeven. De bank kan echter niet aantonen dat in dit concrete geval de vaste procedure gevolgd is. Ook de toestemming van de belegger ontbreekt. Deze belegger gaat niet bij de pakken neerzitten en maakt dan ook de gang naar het Kifid.

HET KIFID

Bij het Kifid is specialistische kennis aanwezig en in veel gevallen kost het als consument geen geld om bij de Geschillencommissie een klacht in te dienen. Mocht een consument bij de Commissie van Beroep in hoger beroep gaan, dan zijn daar wel kosten aan verbonden. Een klacht



DE BELEGGER ONTVANGT EEN SCHADEVERGOEDING

moet gaan over financiële producten of financiële diensten. Voor het indienen van een klacht gelden diverse termijnen. Voordat het Kifid overgaat tot het in behandeling nemen van een klacht, moet deze eerst aan de betrokken financiële dienstverlener zijn voorgelegd. Dat kan door gebruik te maken van de (interne) klachtenprocedure. Het Kifid heeft daarna ook nog de mogelijkheid om te bemiddelen tussen de belegger en de financieel dienstverlener om zo alsnog tot een oplossing te komen. Mocht een bemiddelingspoging niet lukken, dan doet het Kifid uitspraak. Het Kifid geeft zijn oordeel in de vorm van een bindend advies als beide partijen voorafgaand aan de uitspraak daarmee instemmen. Een klacht is daarna niet meer aan de rechter voor te leggen. Voor meer relevante informatie over het indienen van een klacht bij het Kifid kunt u de website www.kifid.nl raadplegen.

EERSTE GANG NAAR HET KIFID

In deze casus dient de belegger bij het Kifid, als consument, een klacht in en beide partijen aanvaarden het bindend advies van het Kifid. Bij de Geschillencommissie vordert deze belegger de veroordeling van de bank tot vergoeding van de geleden schade. De grondslag daarvoor is dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten door de obligaties zonder verkregen toestemming uit zijn portefeuille te lichten en te verkopen. Ook nu kan de bank niet bewijzen dat de belegger daartoe toestemming heeft gegeven. Volgens de Geschillencommissie is de belegger niet nalatig geweest met het voorkomen of beperken van de schade. De belegger heeft er niet op bedacht kunnen zijn dat het lichten van zijn obligaties ook de verkoop meebrengt van deze obligaties. De bank had dus voorafgaand aan de verkoop ook overleg met de belegger moeten hebben. De belegger ontvangt een

schadevergoeding voor de misgelopen eerste faillissementsuitkering, met aftrek van de reeds eerder ontvangen verkoopopbrengst voor de obligaties van 4.692,50 euro. In totaal heeft de te ontvangen schadevergoeding een omvang van 26.674 euro. De bank gaat in beroep tegen deze beslissing, maar de Commissie van Beroep van het Kifid handhaaft de eerdere beslissing van de Geschillencommissie.

TWEDE GANG NAAR HET KIFID

Na ongeveer een jaar dient deze belegger een nieuwe klacht in bij de Geschillencommissie. Inmiddels is er ten gunste van de obligatiebezitters een tweede uitkering gedaan uit het faillissement van KPNQwest N.V. De belegger vordert nu terugplaatsing van de verkochte obligaties en vergoeding van schadeposten die tijdens de eerste procedure nog niet of niet geheel waren ontstaan. Deze schadeposten bestaan onder andere uit de door de consument bestede tijd aan de klachtprocedure en de inmiddels gedane tweede uitkering uit het faillissement van KPNQwest. De Geschillencommissie is van oordeel dat deze belegger wel recht heeft op de tweede misgelopen uitkering, niet op een vergoeding voor zijn bestede tijd. De terugplaatsing van de obligaties in het effectendepot is niet nodig, omdat die schade kan worden vergoed door een bedrag in geld. Kortom, de verdwenen obligaties krijgt de belegger niet terug, maar hij moet het in deze tweede gang bij het Kifid doen met een tweede schadevergoeding van 9.025 euro.

