

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-028
(mr. J. Wortel, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en J.C. Buiten, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 januari 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank De Langstraat U.A., gevestigd te Waalwijk,
verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 14 januari 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Medewerker van de orderlijn noemt een onjuiste slotkoers. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat de belegger als gevolg daarvan schade heeft geleden. Verder is niet gebleken dat de belegger is geadviseerd met de aankoop te wachten en evenmin dat zij schade heeft geleden als gevolg van de wijze waarop de klacht door de bank is behandeld. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- de klachtbrief van Consument van 6 januari 2015,
- de brief van de bank van 24 februari 2015,
- de e-mail van de bank van 17 maart 2015 met als bijlage een transcriptie van telefoongesprekken,
- de brief van Consument van 30 maart 2015,
- de brief van de secretaris aan Consument van 24 augustus 2015, waarin wordt bevestigd dat Consument de uitspraak van de Commissie als bindend aanvaardt, en
- de brief van de bank van 2 september 2015.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend aanvaarden en dat er geen aanleiding bestaat voor een mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement. Het geschil zal daarom op stukken worden afgedaan.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een effectenrekening bij de bank aangehouden (hierna: de effectenrekening). Op de effectenrekening belegt zij op basis van execution only.
- 2.2 Consument heeft onder meer belegd in aandelen ASML. De slotkoers van deze aandelen op 9 juli 2012 was (afgerond) € 39,70 en de openingskoers op 10 juli 2012 was € 43,22.

2.3 De bank heeft transcripties overgelegd van twee telefoongesprekken die Consument op 10 juli 2012 met haar heeft gevoerd. Daarin staat:

“(…)

Gesprek [naam Consument] met Rabo Orderlijn op 10/07/12 8:23u

- [naam medewerker orderlijn, hierna aangeduid als ‘X’]: Goedemorgen met (...), wat kan ik voor u doen?
- Consument: Ja, ik wil graag 500 stuks ASML kopen alstublieft.
- X: Uiteraard. Dan pak ik het fonds er even bij. Ik heb helaas geen theoretische openingskoers, ik kan u wel even de slotkoers van gisteren geven.
- Consument: Hoezo heb je eigenlijk geen theoretische slotkoers (...)?
- X: Theoretische openingskoers (...) er is iets fout in het systeem dus die kunnen we helaas niet geven op dit moment. (...) ik kan u daar helaas geen verder informatie over geven hoe dat precies komt. (...) Even zien. Laatst gehandelde koers was € 41,72.
- Consument: € 41,72?
- X: Ja
- Consument: Uhm
- X: had u een limiet mee willen geven of wilt u hem bestens plaatsen?
- Consument: Bestens alstublieft
- X: Ok, dan voer ik dat voor u in en dan neem ik ter controle de order nog even met u door en bij akkoord zal ik hem voor u versturen. Hij moet alleen weer even laden.
- Consument: Hij staat vrij hoog hé, € 41,72?
- X: Hm even kijken. Volgens mij wel ja inderdaad.
- Consument: Dan kan de opening nog hoger zijn natuurlijk.
- X: Ja dat weet u natuurlijk nooit, dat is altijd even afwachten.
- Consument: Ja
- X: Maar dan ga ik hem ter controle wel nog even met u doornemen
- Consument: Ja of anders even afwachten, dat kan ik ook doen natuurlijk.
- X: Ja zegt u maar wat u wilt. U kunt altijd even kijken wat ie doet bij opening.
- Consument: Ja, ja dan doe ik dat liever. Ik vind hem vrij hoog staan.
- X: Ja, is goed hoor.
- Consument: Ok tot ziens
- X: Ok dan wens ik u nog een fijne dag.

Gesprek [naam Consument] met het Servicecentrum Beleggen 10/07/12 16:22u

- [naam medewerker Servicecentrum Beleggen, hierna aangeduid als ‘Y’]: Goedemiddag, u spreekt met [naam medewerker].
 - Consument: Ja dag, u spreekt met [naam Consument] (...). Zou u voor mij op kunnen zoeken wat de slotkoers van ASML gisteren was?
- (…)
- Y: (...) De slotkoers van gisteren was € 39,745
- (…)
- Y: (...) mag ik u vragen vanwaar u dat wil weten?

- Consument: Nou ik had vanmorgen eigenlijk gebeld om te vragen wat de slotkoers was en toen werd er tegen mij gezegd (...) € 41,70, want toen wou ik ze eigenlijk kopen, nou ik zeg dan staan ze vrij hoog, (...) maar nu las ik net de krant, ik (...) dacht (...) hé nou staat hier de slotkoers € 39,70, (...) nou dan is er een foutje gemaakt met de informatie (...) vanmorgen (...). (...)
- (...)
- Y: (...) heeft u het idee dat u hierdoor financiële schade heeft geleden?
- Consument: Of dat ik financiële schade heb geleden?
- Y: Ja omdat u (...) andere informatie meent te hebben gekregen dan de informatie waar u om vroeg?
- Consument: Uhm nou ik heb vanmorgen, want ik had ze niet aangeschaft toch, ik had ze niet aangeschaft.
- Y: Nee, maar dat had u anders wel gedaan als u had geweten (...) ik bedoel, heeft u het idee dat u verlies heeft geleden doordat u verkeerde informatie kreeg?
- Consument: Uh nou weet je wat het is, toen de beurs open ging, (...) vanmorgen vroeg wou ik ze eigenlijk kopen, maar toen zeiden ze tegen mij van de voorbeurs, weet je wel, ik wou een order inleggen. Maar toen zeiden ze tegen mij dat ie op € 41,70 stond, ik zeg (...) dan doe ik het maar niet, (...) want dan vind ik het te hoog staan en toen keek ik mee dat de beurs open was, toen heb ik eigenlijk gekeken en toen stonden ze op € 44,10
- (...)
- Y: Kan het zijn dat u de theoretische openingprijs heeft gekregen?
- Consument: Nee nee
- Y: Wel echt de slotkoers?
- Consument: Nee ze spraken over de slotkoers
- Y: Ok
- Consument: Maar wat wilt u daar dan mee zeggen, dat ik financiële schade heb ondervonden?
- Y: (...) als u zegt ik heb verkeerde informatie gekregen en daardoor ben ik wat misgelopen, dan zou ik een reclame moeten gaan indienen en (...) betekent dat, dat ik nu alsnog de aandelen moet aankopen voor de koers die er op dit moment voor gevraagd wordt. En dan ga ik het doorzetten naar de afdeling reclames en die gaan dan het gesprek terugluisteren wat er met u is gevoerd en die gaan dan vervolgens beoordelen of u inderdaad door onze schuld schade heeft geleden (...). Alleen het is een lastig geval, ik spreek u nu natuurlijk aan het einde van de dag, er zijn een heleboel factoren die daar invloed op hebben, dus het zou kunnen zijn dat zij die reclame afkeuren, dus dat ze zeggen nee (...) wij denken niet dat u door ons toedoen financiële schade heeft geleden of wij achten dat niet bewezen (...). Dan is het risico (...) voor uzelf, dus dan heeft u de aandelen aangekocht voor de koers (...) op dit moment, dat is natuurlijk een hogere koers vergeleken met gisteren.
- Consument: Ja nou in de tussentijd heb ik er alweer 500 aangekocht voor € 43,16.
- Y: Ja ja precies
- Consument: Dat heb ik vanmiddag pas gedaan
- Y: Ja precies. Maar het is dus een wat lastig verhaal, want u belde nu naar mij, met welk doel?
- Consument: (...) ik zal mijn verhaal nog een keertje vertellen. (...) ik hoorde vanmorgen me[t] het nieuws dat (...) Intel (...) dat belang in ASML overneemt.
- (...)

- Consument: Nou goed ik dacht (...) hoe kan dat nou, (...) want ik dacht dat ie ook maar op € 39 zoveel stond gisterenavond (...). Dus ik dacht (...) wat zal ik dan doen, (...) zal ik kopen, zal ik ze nou niet kopen in de voorbeurs. Nou toen heb ik gebeld en toen wou ik ze aankopen, (...) ja toen wou ik ze eigenlijk aankopen (...) maar toen stond hier de kleine (...) te roepen aan de trap, maar toen had ik nog niet om de koersen en zo allemaal gevraagd. En ik zeg (...) ik bel straks wel even terug, want (...) ik moest die kleine bij de trap opvangen. Toen heb ik alweer gebeld.
- Y: Ja
- Consument: En toen heb ik gevraagd (...) van de slotkoers.
- Y: Ok
- Consument: Toen heb ik, meen ik, in het tweede belletje, (...) gevraagd om de slotkoers en toen kon hij mij geen theoretische koers geven, alleen maar de slotkoers en toen zei hij € 41,70 of € 41,75 en toen heb ik gezegd (...) dan staat ie eigenlijk vrij hoog en toen gaf hij ook te kennen, ja misschien kun je beter eerst even de opening afwachten (...). (...)
- Y: Ja
- Consument: (...) en toen waren de nieuwsberichten om en dan komt er die balk onder te staan (...) en toen zag dat ze al gelijk op € 44,10 stonden (...).
- Y: Ok. Goed dus toen was de koers ineens al een stuk hoger.
- Consument: Ja (...) ik heb het eigenlijk niet door laten gaan, want ik had zelf ook het idee in mijn hoofd van (...) gisteren met de slot [bedoeld zal zijn: slotkoers] was ie toch maar iets van € 39,70, hoe kan nou eigenlijk de slotkoers € 41 zoveel zijn en nou heb ik (...) de krant aangeschaft en daar zie ik ook een slotkoers van iets van € 39,70 staan. (...) dus eigenlijk daarom heb ik ze (...) niet aangeschaft vanmorgen, omdat ik dat vrij hoog vond staan.
- Y: (...) de openingskoers is € 43,22 dus stel dat u een order had ingelegd, dan was die op € 43,22 uitgevoerd. Dus dan bent u nu eigenlijk nog beter uit.
- Consument: Ja ja, dus het heeft eigenlijk geen nut om een klacht in te dienen.
- Y: Nee want het zou hoogstens in uw nadeel werken, want stel dat u een order had ingelegd dan had u dus € 43,22 betaald bij opening van de beurs.
- Consument: Ja ja
- Y: Maar (...) weet u toevallig nog wie u gesproken heeft? (...)
- (...)
- Y: (...) ik ga het wel even navragen. Ik wil wel even het gesprek terug luisteren om te kijken hoe dat gegaan is en of daar inderdaad fouten in gemaakt zijn, maar (...) als ik het zo bekijk, (...) dan heeft het uiteindelijk in uw voordeel uitgepakt, dus ik stel voor om er verder geen zaak er van te maken (...), en dan gewoon nog even het gesprek terugluisteren en mocht de collega daarin inderdaad niet goed gehandeld hebben, dan zal ik hem daar op aanspreken.
- (...)"

2.4 De bank heeft een effectennota overgelegd waarin staat dat Consument op 10 juli 2012 om 12.27 uur 498 aandelen ASML heeft gekocht op een koers van € 43,16.

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van de schade die zij heeft geleden op haar aandelen ASML. Aan deze vordering legt zij ten grondslag dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten doordat, in een telefoongesprek met de orderlijn, aan Consument een onjuiste slotkoers is doorgegeven. Verder is de bank volgens Consument tekortgeschoten bij het behandelen van haar klacht.
- 3.2 De bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen heeft een relatie van execution only bestaan. In deze vorm van effectendienstverlening neemt de belegger zelfstandig en zonder voorafgaand advies beleggingsbeslissingen. De beleggingsbeslissing van Consument tot aankoop van aandelen ASML komt daarom in beginsel voor haar rekening en risico. Dit kan echter anders zijn als vast komt te staan dat de bank in strijd met haar verplichtingen jegens Consument heeft gehandeld, bijvoorbeeld door via de orderlijn onjuiste en/of onvolledige informatie te verstrekken.
- 4.2 Tussen partijen is niet in geschil dat een medewerker van de orderlijn van de bank, voorafgaand aan de aankoop van de aandelen ASML, een onjuiste slotkoers van de aandelen ASML aan Consument heeft opgegeven en dat de bank daarmee toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen jegens Consument.
- 4.3 Voor het toekennen van schadevergoeding is echter niet alleen vereist dat de bank toerekenbaar jegens Consument is tekortgeschoten, maar ook dat is komen vast te staan dat er een causaal verband bestaat tussen dit tekortschieten en schade die door Consument is geleden. De Commissie zal daarom beoordelen of een dergelijk causaal verband voorhanden is.
- 4.4 Uit de transcriptie van het telefoongesprek op 10 juli 2012 om 8.23 uur blijkt dat Consument aanvankelijk, uitgaande van de door de medewerker van de orderlijn genoemde slotkoers van € 41,72, overwoog voorbeurs een bestens-kooporder op te geven, maar daarvan heeft afgezien omdat de koers bij opening van de beurs nog hoger zou kunnen liggen. Uit deze transcriptie blijkt ook dat de medewerker van de orderlijn voor de opening van de beurs geen theoretische openingskoers kon geven. Van belang is verder dat de openingskoers op 10 juli 2012 € 43,22 was en dat Consument later die dag aandelen ASML op een koers van € 43,16 heeft gekocht. Gelet op deze omstandigheden, in onderling verband gezien, is onvoldoende aannemelijk geworden dat Consument, als zij tijdens dit telefoongesprek de juiste slotkoers van 39,70 had vernomen, de aandelen ASML voor een lagere prijs zou hebben gekocht; de openingskoers op 10 juli 2012 (€ 43,22) lag immers hoger dan de koers van € 43,16 waarvoor Consument uiteindelijk de aandelen ASML heeft gekocht en er zijn geen aanwijzingen dat Consument, indien bekend met de juiste slotkoers, een limietorder zou hebben opgegeven. Het is dan ook niet komen vast staan dat er een causaal verband bestaat tussen het genoemde tekortschieten van de bank – het noemen van een onjuiste slotkoers – en schade die door Consument is geleden.

- 4.5 Consument stelt dat de bank ook is tekortgeschoten doordat de medewerker van de orderlijn, tijdens het telefoongesprek over de koers van de aandelen ASML, haar heeft geadviseerd te wachten met de aankoop van deze aandelen. Dat een dergelijk advies is gegeven, is echter niet komen vast te staan. De bank heeft dit betwist; verder blijkt uit de transcriptie (zie overweging 2.3) dat de medewerker van de orderlijn op het punt stond de order tot aankoop ter controle met Consument te gaan doornemen en dat Consument zelf heeft opgemerkt 'Ja of anders even afwachten, dat kan ik ook doen natuurlijk' en dat de medewerker van de orderlijn vervolgens de keuze aan Consument heeft gelaten met zijn opmerking 'Ja zegt u maar wat u wilt. U kunt altijd even kijken wat ie doet bij opening'. Op deze grond kan de vordering niet slagen.
- 4.6 Consument heeft zich erover beklaagd dat haar klacht niet naar behoren is behandeld, in die zin dat zij geen klachtformulier heeft ontvangen en dat haar klacht niet (meteen) is doorgestuurd naar een onafhankelijke klachtencommissie binnen de bank. De Commissie overweegt dat het op de weg van de bank ligt klachten zoals die van Consument voortvarend te behandelen. Uit de stukken blijkt echter niet dat de door Consument gestelde feiten hebben geleid tot schade; als bijlage bij haar klacht heeft Consument immers een brief van 19 november 2014 van de afdeling Klachtenservice van de bank overgelegd, waarin inhoudelijk op de klacht wordt ingegaan en waarin Consument wordt gewezen op de mogelijkheid haar klacht aan Kifid voor te leggen. Ook dit klachtonderdeel kan niet slagen.
- 4.7 In haar reactie op het verweer van de bank stelt Consument dat de overgelegde transcripties betrekking hebben telefoongesprekken op een verkeerde datum en dat de bank 'geluidsbandjes waar alles op staat over de maanden augustus en september' en 'aan- en verkooporders' over het laatste half jaar van 2012 moet overleggen. Ter toelichting stelt zij dat de fouten van de orderlijn zijn gemaakt tijdens een gesprek met de orderlijn dat in augustus 2012 is gevoerd, omstreeks de dag dat Samsung een belang in ASML nam. Naar aanleiding van deze stelling heeft de Commissie de bank verzocht op deze stelling te reageren. De bank heeft daarop een overzicht overgelegd van de transacties van Consument in de periode januari 2012 – oktober 2012, waaruit blijkt dat in de maanden augustus en september 2012 geen transacties zijn uitgevoerd via haar effectenrekening. Naar het oordeel van de Commissie ontbreekt het daarmee aan voldoende concrete aanwijzingen dat voor deze klacht relevante effectentransacties op een andere dag dan 10 juli 2012 hebben plaatsgevonden. De Commissie zal daarom geen aanvullende informatie – in de vorm van geluidsopnamen of overzichten van effectenorders – bij de bank opvragen.

4.8 Gezien het voorgaande zal de vordering van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.