

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-085  
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. drs. A.D. Bac RA en J.C. Buiten, leden en  
mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 december 2014  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Rabobank IJsseldelta U.A., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Rabobank  
Datum uitspraak : 25 februari 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Execution only. Wijzigen assortiment. Beperking van dienstverlening zonder dat de Bank haar cliënt daarover vooraf inlicht. De Commissie acht de klacht van Consument over de tekortschietende informatievoorziening zijdens de Bank dan ook gegrond, maar zij kan zonder een aannemelijk verband tussen die tekortkoming en de beweerd geleden schade niet tot een toewijzing van de vordering komen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier;
- de door Consument op verzoek van Kifid overgelegde reactie van Rabobank;
- het verweerschrift van Rabobank;
- de aanvulling op het verweerschrift van Rabobank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift;
- de aanvullende reactie van Rabobank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Rabobank;
- de verklaring van Consument waarmee hij het advies van de Commissie als bindend accepteert.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

## **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Tussen partijen bestaat een overeenkomst Rabo Direct Beleggen op welke onder meer de Algemene Voorwaarden voor de Effectendienstverlening voor de Rabobank 2007, de Algemene Bankvoorwaarden en de Bijzondere voorwaarden Rabo Direct Beleggen van toepassing zijn verklaard. Artikel 7 van die eerstgenoemde voorwaarden luidt:

*De Bank is bevoegd om het verrichten van werkzaamheden die het beheer van op bepaalde gereguleerde markten of multilaterale handelsfaciliteiten verhandelde Effecten met zich meebrengen te beëindigen, nadat de Bank de Klant daarvan voorafgaand in kennis heeft gesteld.*

2.2 Consument hield op zijn effectenrekening bij Rabobank onder meer een positie aan in het op de New York Stock Exchange genoteerde aandeel Forest Oil Corporation (in 2015 samengegaan met Sabine Oil & Gas LLC, hierna te noemen: aandeel Forest Oil).

2.3 Op 10 oktober 2014 heeft Consument getracht via het internetbankieren kanaal van Rabobank zijn positie in het aandeel Forest Oil door middel van het plaatsen van een aankooporder uit te breiden. Toen dat niet lukte, heeft hij contact opgenomen met Rabobank. Van dat gesprek is een opname bewaard gebleven. Het gesprek verliep voor zover hier van belang als volgt:

Consument: (...) ik heb een vraagje over een aandeel van mij waar ik niet meer in kan handelen, en dat is eeh Forest olie. (...) Dat gaf ie gisteravond ook al aan en dan zegt die, is niet online te verhandelen. Bel dan uw bank.

Rabobank: Eens even kijken, want ik kan volgens mij wel gewoon de order inleggen.

Consument: Ja dat kan wel gewoon?

Rabobank: Ehh.. Ik ga het even proberen, moment alstublieft.

Consument: Ik wi.. ik wi.. ik wil ze nou niet verkopen hoor, maar ik eh, ik was gewoon de vraag. Ik denk dat dat misschien aan mijn computer ligt ofzo, want mijn zwager had er ook al last van.

Rabobank: Nee dat klopt inderdaad. Ik krijg ook de melding 'fonds hoort niet meer bij het assortiment', u kunt alleen nog maar verkopen, dit fonds. U kunt het fonds niet meer aankopen, eeh via de Rabobank orderlijn of via uw eigen internet beleggen. Dus je zou even contact op moeten nemen met uw lokale Rabobank, die zou dat misschien wel kunnen doen voor u.

Consument: Maar wat is daar de reden van, weet u dat ook?

Rabobank: Daar heb ik geen idee van.

Consument: Oke, dus dat is gewoon eeh... ik kan hem alleen verkopen. Ik kan hem ook niet kopen?

Rabobank: U kunt het alleen verkopen ja.

Consument: Oke... Maar waarom wordt er dan wel gehandeld en nog zoveel gekocht eeh... (...)

Rabobank: Ik heb het voor u gevraagd, naar ehm forest oil ja dat is inderdaad, we vinden het ook een beetje raar dat, hij hoort wel bij de grootste 150 van Amerika, dus we gaan hem opvoeren voor u. En dan zou u hopelijk vanmiddag en anders morgen, naja maandag dan, in kunnen handelen.

Consument: Oh nou geweldig, dan kan ik er gewoon weer in handelen.

Rabobank: Ja klopt, we gaan hem doorvoeren, ja?

Consument: Nou, is goed! Dankjewel

2.4 Vervolgens heeft Consument op 13 oktober 2014 1.500 stuks Forest Oil aangekocht à USD 0,7224.

2.5 Eind november 2014 heeft Consument opnieuw gepoogd aankoopopdrachten in het aandeel Forest Oil te plaatsen. Nadat dit mislukte, heeft Consument zich tot de Rabobank gewend en zich vervolgens bij haar beklaagd.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### **3.1 Vordering**

Consument vordert vergoeding van de aan Rabobank toe te rekenen voor hem ontstane schade, door hem begroot op een bedrag van € 3.000 à € 5.000.

#### **3.2 Grondslagen en argumenten daarvoor**

Consument voert aan dat hij geen grotere positie heeft kunnen verwerven in het aandeel Forest Oil en daardoor schade heeft geleden. De onmogelijkheid zijn positie uit te breiden, heeft er namelijk toe geleid dat Consument zijn positie niet heeft kunnen verdubbelen tegen een koers van rond de USD 0,72, om deze vervolgens met winst van de hand te doen, zo begrijpt de Commissie. Voorts voelt Consument zich slecht behandeld door Rabobank, omdat zij haar beleggingsassortiment terugbrengt zonder hem daarover in te lichten.

#### **Verweer van Rabobank**

3.3 Rabobank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

4.1 In essentie ziet de klacht van Consument op een gebrek aan voorlichting van de kant van Rabobank inzake het door haar aangeboden beleggingsassortiment. Consument heeft aangevoerd dat hij in de periode oktober-november 2014 in het aandeel Forest Oil heeft willen handelen, maar dat Rabobank zijn aankoopopdrachten ten onrechte niet heeft uitgevoerd. Rabobank heeft zich verweerd door aan te dragen dat zij gerechtigd is haar beleggingsassortiment aan te passen. Voorts heeft zij gesteld dat zij haar cliënten over het voornemen haar assortiment te beperken op een later moment heeft willen informeren.

4.2 De Commissie overweegt dat Rabobank op grond van de onder 2.1 geciteerde voorwaarden de bevoegdheid toekomt haar assortiment aan te passen. Daarin is echter gemeld dat een beëindiging van in de voorwaarden bedoelde werkzaamheden slechts tot de mogelijkheden behoort nadat zij haar cliënten daarvan voorafgaand in kennis heeft gesteld.

4.3 De Commissie acht het onbestaanbaar dat een bank haar dienstverlening beperkt zonder haar cliënten daarover vooraf in te lichten. Het verweer van Rabobank dat zij met Consument niet de afspraak heeft gemaakt dat zij hem zou informeren en daarnaast dat zij haar cliënten zou informeren in april 2015, en vervolgens in 2016, ruim nadat Consument hinder ondervond van het kennelijk voorgenomen besluit het assortiment te beperken, snijdt geen hout. Dat Rabobank Consument in een telefoongesprek van 10 oktober 2014 voorts heeft meegedeeld dat het aankopen van het aandeel Forest Oil niet meer mogelijk was, is daarenboven volledig tenietgedaan in datzelfde gesprek, waar Rabobank Consument namelijk vervolgens meedeelt dat hij weer in het aandeel kan handelen.

- 4.4 Door Consument op deze wijze in zijn ordermogelijkheden te beperken zonder hem daarover op correcte wijze te informeren c.q. voor te lichten, is sprake van een tekortkoming in de dienstverlening zijdens Rabobank. Aldus heeft Rabobank naar het oordeel van de Commissie niet gehandeld zoals van haar mag worden verwacht.
- 4.5 De vraag is of uit die tekortkoming schade voor Consument is voortgevloeid. In dat kader is van belang dat Consument heeft gesteld dat hij op verschillende momenten aankooporders in het aandeel Forest Oil heeft willen plaatsen tegen een koers van USD 0,72 of daaromtrent. De koers van het aandeel heeft vervolgens op USD 1,28 gestaan. Zoals Rabobank in haar verweer opmerkt, is Consument wel degelijk in staat gesteld zijn positie uit te breiden op een koers van rond de USD 0,72 en hij heeft hij hier op 13 oktober 2014 gebruik gemaakt door zijn positie te brengen van 10.000 naar 11.500 stuks. Van een verkoopopdracht is vervolgens geen sprake geweest, ook niet toen de koers kort nadien USD 1,28 noteerde. Daargelaten dat niet is gebleken dat het aan Rabobank is toe te rekenen dat de positie van Consument toen niet verder is uitgebreid, onderschrijft de Commissie ook het verweer van Rabobank, dat uit het ontbreken van een opdracht tot verkoop van de in de portefeuille aanwezige stukken volgt dat het niet aannemelijk is dat Consument wel tot verkoop zou zijn overgegaan als hij een grotere positie in het aandeel Forest Oil had gehad. Daar komt bij dat Rabobank terecht opmerkt dat gelet op het koersverloop nadien (een fikse en vrijwel continue daling) Consument per saldo slechter af zou zijn geweest indien de koopopdrachten die hij eind november gaf, waren uitgevoerd.
- 4.6 Resumerend acht de Commissie de klacht van Consument over de tekortschietende informatievoorziening zijdens Rabobank weliswaar gegrond, maar kan zij zonder een aannemelijk verband tussen de tekortkoming van Rabobank en de beweerd geleden schade, niet tot een toewijzing van de vordering komen.

## **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](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld)