

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-251
(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en J.C. Buiten, leden en
mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 december 2014
Ingesteld door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen
Rabobank
Datum uitspraak : 9 juni 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De Commissie acht het niet aannemelijk dat Consument door Rabobank is geadviseerd in Ledencertificaten te beleggen. De verandering in risico indeling ervan is te wijten aan veranderingen in destijds opkomende regelgeving. Het negatieve koersverloop dat daar een gevolg van was, valt in de risicosfeer van de belegger. Rabobank had hier achteraf betere uitleg over kunnen verschaffen en voorts tijdens de klachtbehandeling adequater kunnen optreden

I. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- de op verzoek van Kifid door Consument ingediende aanvullende informatie;
- het verweerschrift van Rabobank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift;
- de aanvullende reactie van Rabobank.

De Commissie stelt vast het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu Consument desgevraagd geen mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.I van het reglement wenste. De Commissie doet haar uitspraak in de vorm van een niet-bindend advies.

2. Feiten

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

- 2.1 Consument heeft vanaf het jaar 2000 gebruik gemaakt van een effectenrekening bij de Rabobank. Hij heeft nadien op verschillende momenten Rabobank Ledencertificaten I aangekocht en verkocht.
- 2.2 Consument heeft in 2005 een woning aangeschaft. Ter (gedeeltelijke) financiering daarvan heeft de Bank aan Consument en zijn partner op 6 juni 2005 een offerte uitgebracht. In de offerte is voor zover hier van belang een aflossingsvrije lening (hierna: de lening) ter grootte van € 110.000 opgenomen. De rente daarop is “zes maanden repeterend vast. De bank wijzigt de rente (...) vervolgens na een periode van zes maanden.”

Een informatieblad van 18 mei 2005 preciseert als volgt:

Natuurlijk heeft u na afloop van de vaste renteperiode ook altijd de mogelijkheid om voor een ander rentetype te kiezen. (...) U kunt dan kiezen tussen een variabele rente of een vaste rente voor één tot en met vijftien jaar (...) Wel betaalt u dan €225.

2.3 De offerte vermeldt voorts dat Consument zijn effectenrekening aan haar dient te verpanden en dat op die rekening initieel een bedrag van ten minste € 65.000 aan Ledencertificaten is vereist.

2.4 Een bericht van 20 juni 2007 van Rabobank vermeldt:

De Raad van Bestuur van de Coöperatieve Centrale Raiffeisen-Boerenleenbank B.A. (Rabobank Nederland) heeft Rabobank Ledencertificaten N.V. verzocht om de huidige belegging door Rabobank Ledencertificaten N.V. in overige Beleggingen, zoals gedefinieerd in het prospectus betreffende Rabobank Ledencertificaten d.d. 26 september 2001 (het Prospectus), op 29 september 2007 om te zetten in een andere belegging in Overige Beleggingen in de vorm van diep achtergestelde leningen aan Rabobank Nederland (de Nieuwe Achtergestelde Leningen).

2.5 In een brief van 13 mei 2008 schrijft Rabobank aan Consument:

Op basis van uw beleggingswensen en mogelijkheden is, in overleg met u, het doelrisicoprofiel zeer defensief vastgesteld. Op dit moment is het risico van uw effectenportefeuille hoger dan bij uw doelrisicoprofiel past.

2.6 Consument heeft in 2008 enige malen telefonisch contact gehad met Rabobank inzake de prijsvorming van de Ledencertificaten. In reactie daarop heeft Rabobank hem in een brief van 21 juli 2008 geschreven:

Naar aanleiding van uw vraagstelling omtrent de structuur van de Ledencertificaten serie I heb ik een en ander nagetrokken. Er zijn geen wijzigingen doorgevoerd aangaande de structuur van het product.

2.7 Rabobank heeft bij deze brief de productkenmerken bijgesloten. Daarin staat onder meer:

- *Beperkt risico door hoge kredietwaardigheid en stabiele winstgevendheid van de Rabobank Groep*
- *Oneindige looptijd (...)*
- *De risicodragende leningen aan Rabobank Nederland zijn vervroegd aflosbaar, onder meer jaarlijks vanaf 29 juni 2006 na toestemming van De Nederlandsche Bank. De beleggingsinstelling kan in dat geval kiezen zichzelf te ontbinden. De certificaathouder is gerechtigd tot het liquidatiesaldo, wat neerkomt op een uitkering van de intrinsieke waarde per certificaat*

2.8 Op 9 oktober 2008 heeft Consument een klacht ingediend bij Rabobank, kort gezegd inhoudende dat in overleg met Rabobank vrijwel zijn gehele pensioengeld is belegd in de Ledencertificaten I, dat hij geen enkele risico wenste te lopen en uitsluitend zeer defensief wilde beleggen. Verder verwijt Consument Rabobank onder meer geen informatie te hebben ontvangen over de omzetting van de Ledencertificaten I naar tier I vermogen, dat de voorwaarden voor de naderhand uitgegeven Ledencertificaten II en III relatief gunstiger zijn. Omdat de koers van de Ledencertificaten in enkele maanden met 14% is gezakt, en Consument dat soort verliezen niet kan dragen, wil hij ze op de eerstvolgende verkoopdag verkopen. Afhankelijk van de verkoopkoers wil Consument financieel gecompenseerd worden.

2.9 Consument heeft op 10 oktober 2008 een verkooporder voor de Ledencertificaten I gegeven waarna deze stukken met een verlies van circa € 16.500 zijn verkocht.

- 2.10 Op 13 oktober 2008 heeft Consument een brief aan de Bank gezonden waarin hij schrijft:
*Over-de Ledencertificaten I ontvingen wij van de Rabobank de informatie dat dit een aantrekkelijk en zeer veilig product is met een oneindige looptijd.
In goed overleg zijn Ledencertificaten I van vrijwel ons gehele pensioengeld gekocht. Ook is dit de spil waarop onze hypotheek is gebaseerd.
De ontvangen informatie en koersvorming van de afgelopen maanden komen naar onze mening niet met elkaar overeen. Reden waarom wij ons gedwongen voelen een verkooporder te plaatsen. Wij vinden het van belang dat de afdeling die de prijs bepaalt, hiervan tijdig op de hoogte is.*
- 2.11 Rabobank heeft Consument op 13 oktober 2008 de ontvangst van zijn klacht schriftelijk bevestigd en daarbij de brochure klachtenservice toegezonden.
- 2.12 Consument heeft eind 2008 een bedrag van € 85.000 afgelost op de lening.
- 2.13 Op 21 januari 2009 heeft Rabobank schriftelijk op de klacht van 9 oktober 2008 gereageerd. Daarin schrijft zij - samengevat – het advies om een gedeelte van het vermogen te beleggen in ledencertificaten gelet op het doelrisicoprofiel (zeer defensief/ defensief) redelijk te vinden. Verder schrijft zij onder meer dat het vermogen volgens haar informatie vrij vermogen betrof en dat haar niets bekend is van gelden die bestemd waren voor het pensioen van Consument. Rabobank besluit met de mededeling niet gehouden te zijn tot een financiële tegemoetkoming in de koersverliezen van de ledencertificaten en verwijst naar de klachtenbrochure voor eventuele beroepsmogelijkheden.
- 2.14 In 2009 heeft Consument het resterende deel van de lening afgelost.
- 2.15 In september 2013 heeft Consument zich schriftelijk tot de Bank gewend en haar op de hoogte gesteld van financiële problemen. Hierop is correspondentie op gang gekomen welke heeft geleid tot brieven van Consument aan de Bank van 23 september 2013, 8 oktober 2013 en 19 november 2013 en 28 maart 2014 en van brieven van de Bank aan Consument van 13 oktober 2013, 19 november 2013 en 30 december 2013. In de brieven van de Bank heeft deze geschreven dat zij niet inhoudelijk op de klacht zal ingaan, aangezien zij in 2009 een definitief standpunt heeft ingenomen.
- 2.16 Nadien heeft Consument de woning waartoe hij destijds financiering bij Rabobank had verkregen, verkocht.
- 2.17 Consument heeft eind december 2014 zijn klacht aan Kifid voorgelegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de door aan Rabobank toe te rekenen voor hem ontstane schade, door Consument begroot op een bedrag van tenminste € 22.264.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert aan dat de klacht de gehele gang van zaken rond de aankoop van de woning betreft, inclusief de afhandeling van klachten door Rabobank. Daarbij maakt Consument onderscheid in een drietal klachtonderdelen.
- de advisering en informatievoorziening ten aanzien van de Ledencertificaten;
 - de advisering met betrekking tot de ter aanschaf van de woning in 2005 afgenomen financiering;
 - de hoge rente op deze lening nadat deze niet meer landelijk werd vastgesteld.

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 Inzake de belegging in Rabobank ledencertificaten stelt de Commissie op basis van de eigen verklaringen van Consument vast dat hij zelf het initiatief heeft genomen in dit product te investeren. Daartoe heeft hij eerst contact opgenomen met het hoofdkantoor van Rabobank om uitleg te verkrijgen over het product waarna hij lid van Rabobank werd en besloot tot de aanschaf ervan. Hij heeft zelf besloten de ledencertificaten anderhalf jaar later van de hand te doen. Nadat hij vervolgens het koersverloop enige tijd had gevolgd, heeft hij wederom zelf de beleggingsbeslissing genomen ledencertificaten aan te schaffen. Deze gang van zaken maakt naar het oordeel van de Commissie niet aannemelijk dat Consument zich heeft laten leiden door advisering zijdens Rabobank om tot aankoop van de ledencertificaten over te gaan, zoals door Rabobank ook wordt bestreden.
- 4.2 Dat de ledencertificaten een verandering in risico indeling – van ‘zeer defensief’ naar ‘defensief’ – hebben ondergaan is naar het oordeel van de Commissie niet aan Rabobank te wijten maar aan veranderingen in destijds opkomende regelgeving waaraan Rabobank zich heeft dienen te conformeren. Dezelfde regelgeving heeft het koersverloop van de ledencertificaten (negatief) beïnvloed. Deze marktbeving is echter eigen aan beleggen en valt niet in de risicosfeer van de uitgever van het betreffende product, in dit geval Rabobank, maar in die van de belegger, in dit geval Consument.
- 4.3 Wel verwijtbaar acht de Commissie de wijze waarop Rabobank Consument hierover heeft geïnformeerd. Op gerichte vragen van Consument dienaangaande is geen dan wel onvoldoende antwoord gegeven. Rabobank had Consument kunnen en moeten uitleggen dat – door voornoemde opkomende regelgeving – er sprake was van veranderingen, weliswaar niet van de ledencertificaten zelf, maar van omstandigheden die invloed hadden dan wel konden hebben op het koersverloop ervan. Zij had dit echter eerst kunnen doen nadat de regelgeving van kracht was geworden. Van een bank kan immers niet worden verwacht dat zij informatie verstrekt over mogelijk nieuwe regelgeving, daarmee verspreidt zij onzekerheid. Betere communicatie over deze veranderingen *achteraf* had echter niet geleid tot een mogelijkheid de ledencertificaten eerder van de hand te doen, tegen een voor Consument gunstiger koers.

De koersdaling had zich toen namelijk al voorgedaan en was in de koers verwerkt op het moment dat Consument erover had kunnen worden geïnformeerd. Zoals hiervoor overwogen is de koersdaling in dit geval dan ook een risico dat voor rekening van Consument dient te blijven.

Koppeling met de hypothecaire geldlening

4.4 Voorts is niet vast komen te staan dat de in het kader van de aanschaf in 2005 van een woning met Rabobank gesloten overeenkomst van geldlening een (additionele) investering in ledencertificaten vereiste. De Commissie gaat ervan uit dat Consument reeds de beschikking had over een zeker in de ledencertificaten belegd vermogen, en dat Consument in samenspraak met Rabobank dat deel van zijn vermogen als onderpand heeft benut ten behoeve van de financiering van de aanschaf van de woning. Een dergelijke constructie was, zeker in 2005, naar het oordeel van de Commissie niet ongebruikelijk. Evengoed zou Consument, indien hij zijn vermogen op een spaarrekening had ondergebracht in plaats van het in ledencertificaten te beleggen, een pandrecht ten behoeve van Rabobank op die rekening hebben kunnen vestigen. Er was voor Rabobank geen reden te adviseren het huis volledig met eigen middelen aan te schaffen. Dat was ook, zoals Consument zelf stelt, niet wenselijk geweest nu hij zelf niet wilde dat 'het geld helemaal in het huis [zou gaan] zitten'.

Hoogte van de rentevergoeding

4.5 Ten aanzien van het de klacht van Consument over de hoogte van de aan hem in rekening gebrachte rentevergoeding op de lening geldt het volgende. Rabobank heeft aangevoerd dat de hoogte van de rentevergoeding marktconform was en dat Consument zelf voorafgaand aan iedere zesmaandelijke periode heeft ingestemd met de hoogte ervan. Consument heeft te berde gebracht dat vanaf 2006 de werkwijze bij Rabobank veranderd was, dat vanaf dat moment de lokale Rabobanken de hoogte van de rentevergoeding bepaalden, en dat de centrale Rabobank enkel nog adviestarieven gaf die afweken van het aan hem geoffreerde. De Commissie maakt uit de stukken op dat Consument iedere zes maanden had kunnen beslissen een ander rentetype te kiezen. Daarvoor had Rabobank, in tegenstelling tot hetgeen hij beweert, geen hoge boete in rekening gebracht, maar een bedrag van € 225. Voorts komt het verschil in hoogte tussen hetgeen de centrale Rabobank als advies en de lokale Rabobanken aan daadwerkelijke rentevergoeding hanteerden, gelet op de vrijheid die die laatste kennelijk hadden verkregen bij het vaststellen van de rente, de Commissie niet zodanig afwijkend voor dat dit onredelijk moet worden geacht.

Ontvankelijkheid

4.6 Gelet op de voorgaande inhoudelijke afwijzing van de klachtpunten van Consument laat de Commissie de beroepen van Rabobank op mogelijke niet-ontvankelijkheid van de klacht buiten beschouwing.

Klachtbehandeling

4.7 Overigens acht de Commissie het voorstelbaar dat Consument, zoals hij stelt, murw geraakt is van het niet ontvangen van een inhoudelijk antwoord op (een deel van) zijn aan Rabobank voorgelegde klachten. Dat Rabobank heeft volstaan met een verwijzing naar een eerder standpunt dat geen antwoord bevatte op vragen inzake de hypothecaire geldlening en de hoogte van de daarvoor geldende rentevergoeding acht de Commissie niet getuigen van een adequate klachtbehandeling. Dit kan echter kan niet leiden tot een gegrondverklaring van de klacht en daarmee niet tot toewijzing van het gevorderde.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.