

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-339
(mr. J. Wortel, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en mr. drs. R. Knopper, leden en
mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 maart 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 1 juni 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Execution only. Telefonisch verstrekte informatie over een aandelenemissie. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken van onjuiste of ontoereikende voorlichting. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier,
- de brief van de bank van 12 juli 2016,
- de brief van Consument van 10 augustus 2016 en
- de brief van Consument van 6 september 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat de zaak, zonder mondelinge behandeling, op grond van de ingediende stukken kan worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt een effectenrekening aan bij de bank. Op deze rekening belegt zij op basis van execution only.
- 2.2 Op 24 april 2015 heeft Consument een telefoongesprek gevoerd met het Service Centrum Beleggen van de bank (hierna: het servicecentrum). In de overgelegde transcriptie van dit gesprek staat:

“(…) (medewerker bank, hierna aangeduid als X): Goedemorgen (...). [wat] kan ik voor u doen?
(Consument, hierna aangeduid als C): (...) ik wil graag vragen wanneer de ASMI met de eerste kwartaalcijfers naar buiten komt
X: Ik ga even kijken of ik dat kan achterhalen (...).
(...)

C: Dan heb ik eigenlijk nog een vraagje, ze komen 's avonds en (...) na beurs en 's nachts in Amerika (...) met persberichten naar buiten, maar wanneer kan ik eigenlijk de eerste persberichten [ont]vangen wat betreft Nederland. (...) als ze met een of ander medicijn naar buiten komen en dat geven ze 's nachts of 's avonds aan net zoals van Galapagos dat was vorige week, kwam dat persbericht tien voor half 10 of tien over 10 's avonds naar buiten (...) wanneer kunnen wij daar als Nederlander als eerste van op de hoogte zijn?

X: (...) ik weet niet wanneer die persberichten naar buiten komen (...).

C: (...) meestal net zoals die persberichten en belangrijk nieuws (...) komt dat altijd op het anp te staan, snap je wat ik bedoel? net zoals belangrijke berichten, zou dat dan niet op anprabobank.nl of zo komen te staan?

X: nee, volgens mij hebben wij een dergelijke pagina niet. (...) als u inlogt bij het internet-bankieren kunt u weleens kijken bij beursinfo bijvoorbeeld, ik weet niet of u überhaupt gebruik maakt van internetbankieren?

C: Ja ja

X: (...) daar worden weleens nieuwsberichten in geplaatst en daar valt me weleens op dat het rond een uur of 7 in de ochtend wel kan zijn of rond een uur of 8, maar [daar] is niet specifiek een regel voor, op het moment dat die persberichten naar buiten komen dat die dan bij ons in het systeem geladen worden, maar nogmaals, ik durf er niets over te zeggen over hoe laat dat normaal gesproken voor het eerst voor ons beschikbaar is (...).

C: Nee, maar het kan wel eens zijn (...) zoals persberichten (...) dat komt, als het belangrijk is (...) meestal altijd gelijk via het anp, bij nederland binnen (...) maar (...) daar is je niets over bekend?

X: Nee ik durf daar niks over te zeggen.

C: (...) bij internetbankieren (...) wat zei u waar dat ik op kon?

X: ja als u inlogt in de portefeuille, dus bij het beleggen gedeelte, dan ziet u aan de linkerkant in het scherm, ziet u eerst in een vierkantje, nieuwe order en mutaties en nota's (...) en buiten dat vierkantje net daaronder staat onder andere Beursinfo en Fondsselector en bij Beursinfo, als u dat opent, dan krijgt u een overzichtje van informatie van de beurs en daar staat als het goed is ook een kopje met nieuwsberichten bij

C: ok

X: dan zou u daar eens kunnen kijken

C: oh dan zou ik dat eens kunnen proberen, bedankt voor de moeite. (...)"

2.3 Begin mei 2015 is de emissie van aandelen Galapagos aan de Nasdaq aangekondigd. Omdat Consument belangstelling had voor deze emissie, heeft zij op 6 mei 2015 het servicecentrum gebeld. Van dit telefoongesprek heeft de bank een transcriptie overgelegd:

"(...) (medewerker bank, hierna aangeduid als X): Goedemorgen (...)

(Consument, hierna aangeduid als C): (...) ik wilde vragen is er al iets bekend over die emissie van Galapagos, wanneer dat die eigenlijk plaatsvindt?

X: Nee, volgens mij heb ik in mijn systeem laatste keer althans dat ik naar emissies keek, zag ik daar in ieder geval nog niets openstaan. Ik ga (...) even kijken. Nee er zijn op dit moment in ieder geval geen emissies beschikbaar. (...)

C: want nou komt er allemaal nieuws naar buiten van Galapagos dat ze (...) ze met een emissie willen beginnen.

X: (...) ik zit even gewoon op internet te kijken hoor. 200 miljoen dollar Nou hier staat niet iets... ik zal even op de beursite zelf kijken of daar toevallig iets staat. Dan is het ook nog even de vraag of het voor kleine partijen, zoals particulieren, mogelijk is om in te schrijven, dat is ook niet altijd zeker (...).

C: hmhm

X: Nee, mededelingen die ik hier zie staan.

C: staat nog geen datum bij

X: staat geen datum bij en daar kom ik ook hetzelfde tegen als wat ik net op internet zag, alleen dat er een paar grotere partijen schijnbaar fors willen meedoen met de emissie.

C: en zo een emissie dat brengt dikwijls verwatering van een aandeel op he

X: dat sowieso inderdaad, dus normaliter zou u verwachten dat u een soort claimrecht ontvangt om in ieder geval mogelijkerwijs mee te doen. Doet u niet mee dan verwatert uw belang in principe sowieso. Normaliter bij emissies dan zult u op de hoogte worden gebracht, maar dit is iets van vanmorgen vroeg (...) dat dit bekend is geworden (...).

C: ja ja, maar stel nou dat ik nou bijvoorbeeld, ik zal maar zeggen nou Galapagos voor 34 euro koop, dus straks met de emissie kan het dan zijn dat die 34 euro verwatert dan?

X: (...) ja dat zou kunnen zijn inderdaad, bij de emissie moet je ook maar inderdaad, misschien komt er een vastgestelde emissieprijs, ja dat soort dingen moet eerst bekend worden in de markt en op het moment dat wij dat als Rabobank weten zullen wij normaliter onze klanten informeren, dan wel op schrift dan wel via internetbankieren, mogelijkheden om in te schrijven, want nogmaals het is nog even niet zeker hoe dat balletje gaat rollen.

C: (...) kan ik nou eventueel zeggen tegen u van uhm ik wil op de hoogte gehouden worden, dat is nu eigenlijk niks doe, maar dat ik eigenlijk die emissie afwacht.

X: nee dat kan helaas niet. Ik kan u aanraden om bijvoorbeeld over een week nog eens even, misschien is er dan meer duidelijk over wat zij aan emissie willen ophalen en hoe ze dat willen gaan doen en of u de mogelijkheid heeft om daarin mee te dingen. Kijk en misschien zijn er ondertussen allang brieven uw kant op verstuurd en dan heeft elkaar dat zeg maar gekruist.

C: ja maar ik heb nog geen aandelen Galapagos hoor

X: Oh u heeft ze niet, kijk, nou dan is er sowieso al geen sprake van verwatering want alleen als u bestaande aandelen natuurlijk zou bezitten dan is er sprake van verwatering.

C: hmhm

X: kijk als u nieuwe aandelen gaat kopen, dan nogmaals is er geen sprake van verwatering, maar stel dat u al een flink bezit zou hebben daarin, ja dan moet de toekomstige winst door meer aandelen worden verdeeld en dan praten we natuurlijk over een andere beweging.

C: Ja Ja. Maar dus, ik kan niet tegen u zeggen van nou ik ben Rabobank klant kunt u mij op de hoogte houden van die emissie

X: nee

C: uhm dat ik eventueel in kan schrijven op die emissie

X: nee dan krijgt u inderdaad ook geen schrijven, ehmm maakt u gebruik van internet-bankieren?

C: ja

X: dan zult u waarschijnlijk ook wel eens naar uw effectenportefeuille kijken en daar wordt ook gemeld of er bijvoorbeeld mogelijkheid is tot inschrijving is op enig moment.

C: ja ja

X: dus als u een keer gaat kijken naar uw portefeuille dan staat er vaak boven de portefeuille zo'n opmerking van klant het is mogelijk om in te schrijven op een bepaalde emissie.

C: ja ja ok

X: en dat is u meest directe lijn denk ik

C: ja ja dat is eigenlijk een soort vermelding dat staat op mijn effectenrekening

X: klopt inderdaad, in internetbankieren onder het kopje Beleggen bij uw portefeuille en als u over een week zegt goh ik heb nog niets gezien dan mag u altijd natuurlijk nog even bellen

C: (...) nu ben ik naar het beursnieuws aan het kijken, ik mag aannemen dat ze daar ook wel een melding maken wanneer dat die emissie komt.

X: ja ongetwijfeld en of het grootschalig wordt uitgezet of dat het bescheiden gehouden wordt. Ja ik durf dat niet te zeggen uiteraard in hoeverre (...) nieuwsberichten het land in worden geslingerd.

C: ok, maar nou had ik nog een vraag, uhm. Net als vanmorgen weet je wel, stonden ze iets van 38 of zo en dan zie je in ene keer een koers van wel 32 is dat nou gewoon een grote partij of zijn ze dan eigenlijk al aandelen aan het uitplukken, laat ik het zo zeggen.

X: uhm

C: want je moet maar eens kijken op de koers, hij heeft vanmorgen ging echt in een keer een val gemaakt van 12%

X: ik zie het inderdaad (...) 10 minuten voor 9 stond hij inderdaad op 32 euro en een kwartje (...) waarschijnlijk, dat beleggers misschien gerealiseerd hebben nou er gaat een hele grote emissie komen en dat gaat mijn belang wel enorm verwateren, misschien was dat de reden inderdaad van de koersbeweging want hij is inderdaad in een paar minuten flink gedaald.

C: ja dus dat is eigenlijk een grote partij die daar eigenlijk

X: nee dat hoeft helemaal niet, want de grootste bewegingen vinden meeste plaats in de meest dunne handel, dus nee dat hoeft niet zo zeer met grote partijen te maken te hebben en ook al kijk ik even naar de koersontwikkeling van de laatste maand, dan heeft het aandeel natuurlijk ook al een hele grote sprong gemaakt van 22 en een half grofweg naar 38 zelfs, dat is ook niet een normale beursbeweging.

C: zegt u

X: Dat is natuurlijk ook al niet een hele normale beursbeweging

C: nee dat zijn grote partijen geweest die gewoon een hoop op de markt gooien of speculanten

X: dat zou zomaar kunnen of nog snel even winst nemen, dat kan ik niet zeggen wat de reden van die partijen is geweest

C: daar komen we nooit achter

X: nee

C: Ok in ieder geval in zo verre bedankt voor de moeite, tot ziens (...)"

2.4 Op 15 mei 2015 heeft Consument wederom het servicecentrum gebeld. Ook van dit gesprek is een transcriptie overgelegd:

"(...)

(medewerker bank, hierna aangeduid als X): goedemiddag (...)

(Consument, hierna aangeduid als C): (...) Ik wilde vragen, gisteren die notering van Galapagos aan de Amerikaanse beurs was dat nou een emissie of vindt hier nou een emissie plaats

X: nee er vindt een emissie plaats op de Amerikaanse beurs daar krijgen ze een extra notering waardoor ze geld hebben binnen gehaald.

C: en dat is gisteren geweest?

X: ja, wat ik begrepen heb wel ja, klopt

C: (...) is het dan niet zo dat een aandeel eigenlijk verwatert als er een emissie komt?

X: eh nee want ze geven nieuwe aandelen uit maar dan in Amerika en daar krijgen ze een tweede notering, normaal gesproken hebt u wel een stukje te maken met winstverwatering, maar ik weet eigenlijk niet zo goed hoe dat hier zit met een tweede notering, je zou het eigenlijk wel denken bijna (...) ik ga eens heel even kijken hoe dat zit. Want ze hebben 275 miljoen dollar uitgegeven met een emissie van 6,5 miljoen nieuwe aandelen.

C: een emissie in Amerika

X: in Amerika ja een aandelenuitgifte. Ja dus je zou eigenlijk wel denken dat er een winstverwatering plaatsvindt omdat er meerdere aandelen natuurlijk uitstaan in dit geval, dat is natuurlijk wel zo.

C: maar hoe komt het dan eigenlijk dat het gisteren dan stijgt (...) dat eigenlijk zou zeggen dat een aandeel verwatert.

X: omdat ze het geld uitgeven, ze zijn natuurlijk flink bezig met dat ene reuma medicijn, ik denk dat men daar dan hoge verwachtingen van heeft, dus het is niet altijd zo als ze geld nodig hebben, laat ik het zo zeggen, dat de koers ook omlaag gaat, ligt er vaak ook aan waarvoor ze het nodig hebben, hebben ze nodig voor een overname of ze investeren in het bedrijf zelf, dan kan het ook een positieve wending hebben, hebben ze het nodig om schuld te saneren dan

C: nou ga je eventjes te snel (...)

X: nou als ze het nodig hebben voor een bedrijfsovername of te investeren in nieuwe dingen, zoals dat medicijn bij wijze van spreken dan kan het ook een positief effect hebben, hebben ze het nodig om schulden te saneren, dus schulden te verkleinen dan kan het een negatief effect hebben, dus het hoeft niet altijd een negatief effect te hebben, laat ik het zo zeggen en dit geval heeft het blijkbaar een positief effect (...)

C: ik had verwacht dat het een negatief effect kan hebben, ook al hebben ze het geld gunstig nodig.

X: zou kunnen maar dat ligt er een beetje aan, waarvoor ze het geld gebruiken als het ware

C: ja ja

X: ik begrijp uit het verhaal in ieder geval, ik heb verder geen analisten rapporten gezien ervan, dat hebben we verder ook niet hier. Maar ik begrijp wel uit het verhaal dat het een positieve werking heeft.

C: (...) vorige week belde ik op wanneer dat die emissie aan de gang was, naar de servicelijn maar ze konden mij geen datum vertellen en toen vroeg ik (...) of dat er dan verwatering optreedt van een aandeel weet je wel, toen zeiden ze ja er treedt altijd verwatering op bij een aandeel, maar het heeft er dan ook mee te maken van waarvoor dat ze het geld nodig hebben

X: Ja dat klopt inderdaad, dat is altijd wel belangrijk want het kan wel winstverwatering zijn, maar als juist door de investering hun winst weer zal toenemen in de toekomst ja dan kan zo'n koers ook verder oplopen.

C: ja ja, dus wat ze vorige week tegen mij verteld hadden dat verhaal dat klopt niet helemaal

X: nou op zich wel, want het kan een nadelig effect hebben voor de koers maar ook een positief effect

C: Ja ja

X: en in dit geval heeft het blijkbaar een positief effect moet je altijd maar afwachten, hoe de aandeelhouders hierop reageren

C: ja daar hebben ze gisteren goed op gereageerd in Amerika

X: ik zal eens heel even kijken of er misschien ook wat ehh adviezen zijn. of die misschien aangepast zijn, heel even kijken. Ik heb een apart systeem daar kan ik in kijken, bloomberg, die geeft allemaal internationale adviezen, maar hij logt mij net automatisch uit dus ik moet heel even inloggen. Ja er is maar 1 advies bijgesteld gisteren, dat is van KBC security, Belgische bank, die hebben een koopadvies gegeven met een doelkoers naar 40, en daar staat ie inmiddels al boven, dus ja ze zijn wel positief. Maar als ze een koopadvies geven met een doelkoers naar 40 terwijl hij boven de 40 staat, geeft ook niet echt een goede richting aan.

C: (...) omdat ik vorige week belde, weet je wel, toen was nog geen datum bekend dat die emissie was volgens de servicelijn en toen vroeg ik zo van treedt er dan verwatering op van een aandeel ja zeiden ze, dat is dan eigenlijk ook geen goede informatie (...)

X: ja maar het klopt wel wat ze zeggen, want er treedt normaal gesproken wel verwatering op want ze moeten de winst verdelen onder meerdere aandeelhouders dus dat klopt wel, maar dat hoeft niet een negatief effect te hebben op de koers, snapt u? Dus er treedt verwatering op want als je meer aandelen uitgeeft moet je de winst verdelen onder meer aandeelhouders, dat sowieso altijd. alleen, dat probeer ik al uit te leggen, het hoeft niet negatief te zijn het ligt eraan waarvoor je het geld gebruikt, als je het geld gebruikt inderdaad, zoals in hun geval blijkbaar voor die nieuwe medicijnen dan kan het in de toekomst weer een hogere winst brengen waardoor je toch die winstverwatering teniet doet als het ware en waardoor de koers nu toch aan het stijg[en] is.

C: ja ja dus als ik het goed begrijp als ze aandelen uitgeven dan krijg je een winstverwatering en dat vloeit dan eigenlijk door naar de aandelenkoers

X: nou, het ligt eraan waarvoor ze het geld gebruiken, stel voor dat ze in een percentage 3% winst maken ze geven bijvoorbeeld nu nieuwe aandelen uit waardoor het percentage van 3% naar 2% gaat, bij wijze van spreken na de winst, want er komen nieuwe aandelen bij dus de winst wordt lager, laat ik maar zeggen, ik weet niet of het zo is, 3 naar 2 procent. Maar door (...) het kapitaal dat ze nu tot hun beschikking hebben, die 275 miljoen, dat kunnen ze weer opnieuw investeren waardoor ze hopelijk weer in de toekomst weer hogere winst maken en misschien gaat die winst wel weer van 2 naar 4 procent en komen ze in de toekomst een procent hoger dan wat ze eerst hadden bij wijze van spreken.

C: ja ja

X: en dat kan weer gunstig zijn dus de verwatering hoeft niet altijd negatief te zijn.

C: ja ja maar als er een emissie doen dan op dat moment dan krijgen ze een verwatering in de in de in de winst zeg maar in de aandelen

X: dat klopt

C: maar eh

X: maar dat hoeft dus niet negatief te zijn meteen, ligt eraan waarvoor ze het geld gebruiken

C: dus als, ik zal maar zeggen, als ze morgen een emissie doen

X: ja

C: ja dan treedt er sowieso altijd verwatering op

X: ja dat sowieso

C: ja omdat de winst naar beneden gedaan wordt

X: de winst moet verdeeld worden, omdat je nieuwe aandelen uitgeeft, onder meerdere aandeelhouders, dus die gaat omlaag.

C: dus op dat moment treedt er altijd verwatering op, dus als morgen KPN een emissie doet en die geeft aandelen uit voor een gunstig effect zal ik maar zeggen niet voor schulden te saneren maar voor een project dat (...) slaagt dan op dat moment treedt er altijd verwatering op dan

X: dat klopt, maar stel voor dat KPN het gebruikt om een bedrijf over te nemen, die juist weer hogere winst kent dan KPN zelf dan heeft het weer een positief effect voor de koers, ondanks die verwatering van het aandeel.

C: ja ja zo moet ik het eigenlijk zien dan, dan sla[a]t de weegschaal eigenlijk op moment eigenlijk naar 2 kanten uit

X: ja daarom is het van tevoren eigenlijk altijd heel moeilijk aan te geven, als er een nieuwe emissie komt, nieuwe aandelen worden uitgegeven, ja heeft het een positief of negatief effect voor de koers, dat kan je van tevoren altijd heel moeilijk inschatten.

C: (...) bedankt voor de moeite, tot ziens (...)"

- 2.5 Op 27 mei 2015 heeft Consument voor een bedrag van afgerond € 46.849 aandelen Galapagos gekocht tegen een koers van € 46,80.

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de Commissie in haar uitspraak bepaalt dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten door Consument ontoereikende informatie te verstrekken over de aandelen Galapagos en dat de bank gehouden is tot vergoeding van de daardoor veroorzaakte schade. In haar brief van 6 september 2016 heeft Consument de schade begroot op ongeveer € 7.000.

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 In dit geschil gaat het om de vraag of de bank aan Consument ontoereikende informatie heeft verstrekt in verband met de emissie van aandelen Galapagos. Bij de beoordeling van die vraag is van belang dat Consument bij de bank belegde op basis van execution only. In een dergelijke beleggingsrelatie neemt de cliënt zijn beleggingsbeslissingen zelfstandig en zonder voorafgaand advies van de financiële dienstverlener bij wie hij een beleggingsrekening aanhoudt.

4.2 Consument stelt dat de bank haar onjuist en ontoereikend heeft voorgelicht over de vraag of als gevolg van de emissie van aandelen Galapagos verwatering zou optreden. In die stelling kan Consument niet worden gevolgd. Afgaande op de overgelegde transcripties heeft Consument tijdens het gesprek van 6 mei 2015 gevraagd of als gevolg van de emissie verwatering kon optreden; de medewerker van de servicelijn heeft uitgelegd dat aan zittende aandeelhouders normaliter een claimrecht wordt toegekend en dat verwatering optreedt als een aandeelhouder besluit zijn claimrecht niet uit te oefenen. Tijdens datzelfde gesprek, toen Consument opmerkte dat zij nog geen aandelen Galapagos had, heeft de medewerker van de servicelijn gezegd dat in haar geval geen sprake zou zijn van verwatering. Ook tijdens het gesprek van 15 mei 2015 is over verwatering gesproken; de medewerker van de servicelijn heeft toegelicht dat er ‘winstverwatering’ kan optreden – in die zin dat de winst als gevolg van de emissie over een groter aantal aandeelhouders moet worden verdeeld dan voorheen – maar dat voorafgaand aan een emissie moeilijk te beoordelen is of de uitgifte van nieuwe aandelen een positief of negatief effect op de koers zal hebben. Met deze antwoorden heeft de bank geen onjuiste of ontoereikende informatie verstrekt.

4.3 Verder voert Consument aan dat de medewerker van de servicelijn tijdens het gesprek van 6 mei 2015 niet bekend was met het persbericht van Galapagos, waarin de voorgenomen emissie werd aangekondigd en werd vermeld aan welke beurzen de uit te geven stukken zouden worden genoteerd en waarin ook stond dat het bedrijf AbbVie met Galapagos aan een nieuw reumamiddel werkt en dat AbbVie zou inschrijven op een deel van de uit te geven aandelen. Volgens Consument had die informatie bij de bank bekend moeten zijn en had het persbericht tijdens dit telefoongesprek aan de orde moeten komen evenals de gevolgen van de emissie voor de koers van het aandeel Galapagos. Consument stelt dat zij, doordat die informatie destijds niet is verstrekt, op het verkeerde been is gezet en de aandelen Galapagos pas later, tegen een minder gunstige koers heeft gekocht.

4.4 Dit onderdeel van de klacht steunt kennelijk op de veronderstelling dat de bank ervoor had moeten zorgen dat de medewerker van de servicelijn kon beschikken over alle in de media verschenen informatie betreffende het fonds Galapagos, en dat die medewerker was gehouden aan de hand van die informatie Consument ook de gegevens mee te delen waarnaar zij niet had gevraagd.

Mede in aanmerking genomen dat tussen Consument en de bank een execution only-relatie bestond, waarbij het aan de belegger is om op eigen kracht de informatie te verzamelen die hij voor zijn beleggingsbeslissingen belangrijk acht, is die veronderstelling niet juist. Ook in zoverre kan de klacht niet slagen.

4.5 Consument trekt de juistheid van de overgelegde transcripties in twijfel en heeft om die reden verzocht dat de bank wordt bevolen de opnames van de relevante telefoongesprekken over te leggen. Naar het oordeel van de Commissie ontbreekt het echter aan concrete aanwijzingen dat de overgelegde transcripties onjuist of onvolledig zijn ten aanzien van de hiervoor besproken kwesties, te weten de mogelijkheid van verwatering, het persbericht en de gevolgen van de emissie voor de koers van het aandeel Galapagos. De Commissie zal daarom geen aanvullende informatie – in de vorm van geluidsopnamen of andersoortige gegevens – bij de bank opvragen.

4.6 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het reglement.