

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-640
(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, J.C. Buiter en prof. dr. A. Buijs, leden en
mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 december 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 29 september 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Execution only. Onjuiste informatie in beleggingsapp. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen

1. Procesverloop

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

- het klachtformulier,
- het verweerschrift van de bank,
- de reactie van Consument op het verweerschrift, ontvangen op 9 september 2016, en
- de e-mail van 25 februari 2017 waarin Consument mededeelt dat hij de uitspraak van de Commissie als bindend aanvaardt.

De Commissie stelt vast dat partijen bindend advies aanvaardden.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een effectenrekening bij de bank. Op deze rekening belegt hij op basis van execution only.
- 2.2 In 2014 heeft Consument 8.000 aandelen Banca Monte dei Paschi di Siena (hierna: BMPS) gekocht via 'Rabobank Beleggen', een hiervoor door de bank aan haar klanten beschikbaar gestelde applicatie of programma (hierna: de beleggingsapp).
- 2.3 Op 16 april 2015 heeft BMPS een reverse stock split aangekondigd. Dit hield in dat elke twintig aandelen die een belegger had na sluiting van de beurs op 15 mei 2015, werden omgezet in één nieuw aandeel BMPS. Voor Consument bracht deze reverse stock split mee dat zijn 8.000 aandelen BMPS op 15 mei 2015 zijn omgezet in 400 aandelen BMPS.
- 2.4 De reverse stock split is enkele dagen daarna, op 19 mei 2015, in het portfeuilleoverzicht van Consument verwerkt.

In de periode 15 mei – 19 mei 2015 gaf de beleggingsapp onjuiste informatie: weergegeven werd het aantal aandelen vóór de reverse stock split met de koers van het nieuwe aandeel BPMS dat met de reverse stock was uitgegeven.

- 2.5 Consument heeft op 18 mei 2015 een order geplaatst tot verkoop van 8.000 aandelen BMPS. Op 19 mei 2015 heeft de bank hem gemaild dat deze order niet was uitgevoerd:

“(…) Bij deze wil ik u informeren dat uw verkooporder van 8000 aandelen Monte Dei Paschi is verworpen door de beurs. De reden hiervoor is dat er gisteren een reverse stock split heeft plaatsgevonden voor dit aandeel. Hierdoor worden alle orders in het 'oude' aandeel verworpen. Zodra de reverse stock split administratief is voltooid, kunt u een nieuwe order plaatsen (…). (…)”

- 2.6 Vervolgens is, na een op 21 mei 2015 aangekondigde claimmissie per 25 mei 2015, de koers van het aandeel BMPS gedaald naar ongeveer € 1,80.

- 2.7 Op 25 mei 2015 heeft Consument aan de bank gemaild:

“(…) Kunt u mij uitleggen wat er gebeurt met dit aandeel?

De koers van het aandeel Monte Dei Paschi van vandaag is niet degene die ik op de Rabo app te zien krijg, er is meer aan de hand dan alleen een reverse stock. De informatie over de koers van dit aandeel is blijkbaar niet actueel via de Rabo app, dit geeft me niet de mogelijkheid om goed te handelen; dit is de reden waarom mijn order ook geannuleerd is terwijl het aandeel gewoon op de beurs handelbaar. Ik vind het zeer vervelend mede omdat het kan leiden tot verlies op mijn posities. Het is me duidelijk dat hier sprake is van een tekortkoming van de Rabobank (…)”

- 2.8 De bank heeft een brief aan Consument van 26 mei 2015 overgelegd. Daarin staat het volgende over de claimmissie:

“(…) [wij] willen u graag informeren dat Banca Monte Dei Paschi door middel van een claimmissie overgaat tot de uitgifte van nieuwe aandelen.

Voor elk aandeel (...) dat u op vrijdag 22 mei 2015, na het sluiten van de beurs, in portefeuille had, ontvangt u 1 niet voor u tussentijds verhandelbare claim.

Tegen inlevering van 1 claim en een bijbetaling van EUR 1,17 per nieuw te ontvangen aandeel ontvangt u 10 nieuwe aandelen Banca Monte Dei Paschi. (...)

Wanneer u wilt inschrijven op deze claimmissie, dan kunt u ons hiervan tot uiterlijk woensdag 3 juni 2015 18:00 uur op de hoogte brengen. Indien wij geen instructies van u ontvangen, zullen wij trachten de claims bestens voor u te verkopen. (...)”

- 2.9 Op 29 mei 2015 heeft de bank aan Consument gemaild:

“(…) Naar aanleiding van uw mail hebben we navraag gedaan bij onze koersleverancier en de koers die getoond werd, is niet de juiste koers gebleken. Inmiddels wordt de juiste koers in de portefeuille getoond. (...)”

- 2.10 Consument heeft op 31 mei 2015 aan de bank gemaild:

“(…) Het niet kunnen handelen in deze dagen, in bijzonder het verkopen van mijn stukken op 19 mei, heeft geresulteerd in een verlies van ongeveer €1200,-. (...)

Ik wil u verder meedelen dat, gezien de situatie, ik van plan was om alle stukken Monte Dei Paschi te verkopen. Dit om verdere schade te voorkomen. Het verhaal van mijn vorige mail blijft echter nog steeds overeind. Tot mijn stomme verbazing kan ik een order op de aandelen wel plaatsen maar op de Monte Dei Paschi rights echter niet, ik krijg de melding om dit via de bank moet regelen. Ik heb de order op de aandelen weer ingetrokken, dit omdat ik nu twijfel als dit wel de juiste manier is om van mijn stukken af te komen, aandelen en rights Monte Dei Paschi. Bij deze verzoek ik u (...) contact op te nemen (...)"

- 2.11 Op 1 juni 2015 heeft Consument een gesprek gevoerd met de bank. De bank heeft in haar verweerschrift een weergave van dit gesprek opgenomen, naar de Commissie aanneemt op basis van een gespreksnotitie:

"(...) Meneer was zeer ontevreden over het feit dat hij niet heeft kunnen handelen ttv de reverse split, nogmaals uitgelegd dat de oude order verworpen was en dat hij wel op de nieuwe koers kon handelen. Verder is meneer volgens eigen zeggen niet geïnformeerd over de claimemissie, de brief dd 26-05 heeft hij niet gehad. Aangeboden om nogmaals te verzenden, maar dit was toch al te laat. Meneer wil zijn claims tussentijds kunnen verhandelen. Aangegeven dat dit niet kan (...). (...)."

- 2.12 De bank heeft op 15 juni 2015 de claimrechten behorend bij de aandelen BMPS voor Consument verkocht. Consument heeft hiervoor een bedrag van € 2.316,29 ontvangen.

- 2.13 Op 29 september 2015 heeft Consument aan de bank gemaild:

"(...) Ik was in het bezit van 8000 aandelen Monte Dei Paschi.

18 mei zag ik, via de belegging app, dat de koers van het aandeel sloot iets boven de 10 euro.

Diezelfde avond besloot ik om meteen een verkoop order te plaatsen. Echter de volgende dag werd een mail van de Rabobank mij toegestuurd met de mededeling dat mijn order geannuleerd was, dit omdat [e]en reverse stok split gaande was. Na contact (...) met de Rabobank via mail, is mij verteld dat ik voorlopig geen order mocht plaatsen tot dat de reverse stok split klaar was, dit terwijl op de beurs van Milaan de koers van dit aandeel wel degelijk schommelde (informatie via www.ilsole24ore.it) en dus verhandeld werd, maar dan wel rond een koers van 1,8 euro.

Ik was niet helemaal tevreden en besloot (...) te wachten tot de reverse actie afgerond was, ik kon immers niet anders volgens de bank.

De koers van het aandeel op de Rabobank app klopte de dagen daarna nog steeds niet met de koers van het aandeel op de beurs van Milaan.

24 mei zakte de koers van het aandeel in, deze sloot op 1,8 euro. Ik wilde opnieuw een verkoop order plaatsen voor 1,8 euro, maar dat lukte niet.

De Rabobank (...) moest zich weer excuseren over de foutieve informatie van de belegging app, dit lag bij problemen bij hun koersleverancier.

De Rabobank (...) vertelde dat ik rechten had gekregen over een claim emissie en dat was de reden dat ik nog geen order kon plaatsen.

27 mei kreeg ik een brief van de Rabobank waarin vermeld stond dat ik rechten heb gekregen over een claim emissie. In deze brief stond dat ik deze rechten niet zelf mocht verkopen maar dat de bank het voor mij ging doen. (...)

Uit dit verhaal lijkt me duidelijk dat ik het aandeel voor 1,8 euro had willen verkopen maar dat de Rabobank het me niet mogelijk heeft gemaakt.

Ik vind dat ik recht heb op een compensatie van 11467,71 euro dit omdat ik niet heb kunnen handelen door fouten of onzorgvuldigheden die gemaakt zijn door de Rabobank.

De berekening tot dit bedrag is als volgt:

14400,00 euro (8000 x 1,8 euro) waarde aandelen op 18 mei 2015
- 2316,29 euro (geld verkregen bij verkoop claimemissie)
- 616,00 euro (400 x 1,54 euro) waarde aandelen per 29 september 2015
11467,71 euro (...)"

2.14 Op 15 oktober 2015 heeft de bank aan Consument gemaild:

"(...) Op 18 mei heeft u een verkooporder geplaatst van 8000 stukken, nadat u in de Beleggen App een koers had gezien van boven de €10. Deze order is door de beurs verworpen. Hierover heeft het Servicecentrum Beleggen u op 19 mei per email geïnformeerd. De reden van deze verwerping is dat er een Reverse Split plaats vond (...). Dit is tevens de reden van de forse koersstijging die u op 18 mei geconstateerd had.

De Reverse Split hield in dat voor elke 20 aandelen die u in bezit had op 15 mei na sluiting van de beurs u 1 aandeel kreeg. Dit hield voor uw positie in dat uw 8000 oude aandelen ingewisseld werden voor 400 nieuwe aandelen. Deze aanpassing is op 19 mei verwerkt in uw portefeuille. Op de verwerking van de Reverse Split stonden er 400 aandelen in uw portefeuille tegen een koers van ongeveer €10. En had u de mogelijk[heid] deze aandelen te verkopen.

Vervolgens heeft er een claimemissie plaatsgevonden wat tot de koersdaling naar €1,80 heeft geleid. U geeft aan dat u na deze koersdaling een order wilde plaatsen maar dat dit niet lukte. Er zijn geen beperkingen geweest in het plaatsen van orders (...). Wat misschien kan zijn is dat u geprobeerd heeft de claimrechten te verkopen. Buitenlandse claims zijn echter niet verhandelbaar bij de Rabobank.

Het is nooit mogelijk geweest om 8000 stukken te verkopen tegen een koers van €1,80. Zoals hierboven toegelicht was dit uw positie van voor de Reverse Split maar de koers van na de Reverse Split en de Claimemissie. (...)"

2.15 Op 27 oktober 2015 heeft Consument geantwoord:

"(...) Dit is de eerste keer dat ik een beeld krijg over wat er precies gebeurd is die dagen. Nu achteraf en met deze uitleg is me duidelijk dat ik nooit 8000 stukken had kunnen verkopen voor € 1,80.

Wat ik erg jammer vind, is dat deze informatie achteraf krijg en niet tijdens de gebeurtenissen in Mei. Zowel de app gaf verkeerde informatie als het Service Centrum Beleggen. Het Service Centrum Beleggen heeft nooit proactief gewerkt (...):

1. Ik ontvang een mail (...) met melding dat de order verworpen is.

2. Ik vraag via mail waarom dat zo is.

3. Ik ontvang een antwoord via mail (...) met de mededeling dat er een reverse split gaande is en dat daarom de order verworpen is.

4. Ik stel vervolgens via mail wederom een vraag (...): waarom worden de gegevens op de app nog niet correct weergegeven? En constateer dat het plaatsen van een verkoop order geen zin heeft (bij foutieve informatie in het order wordt deze verwerpen door de rabobank, dat is immers al gebleken).

5. Ik ontvang wederom een mail met als antwoord dat er een claimemissie gaande is en dat de reden is.

6. Ik constateer wederom dat informatie over de claimemissie en het aandeel op de app niet correct is en dus dat het plaatsen van een order geen zin heeft.

Ik werd iedere dag geconfronteerd met nieuwe feiten en probeerde zo goed en kwaad als het kon beslissingen te nemen hoe te handelen. Dat deze feiten of aannamen nu verkeerd blijken te zijn verwijt ik niet aan mezelf.

(...) Ik ben van mening dat de Rabobank wel degelijk steken heeft laten vallen en daar hoort (...) een financiële vergoeding tegenover. (...)"

2.16 Op 30 oktober 2015 heeft de bank aan Consument gemaild:

"(...) Uw reactie geeft mij aanleiding om enkele zaken (...) te verduidelijken.

U schrijft: Ik stel vervolgens via mail wederom een vraag (...): waarom worden de gegevens op de app nog niet correct weergegeven? En constateer dat het plaatsen van een verkoop order geen zin heeft (bij foutieve informatie in het order wordt deze verwerpen door de rabobank, dat is immers al gebleken).

Uw conclusie dat het plaatsen van een order geen zin heeft is niet juist. In een eerdere email heeft het Servicecentrum Beleggen ook aangegeven dat uw order verworpen is door de beurs (...). Bij een reverse split worden alle lopende orders door de beurs geroyeerd. Het verwerpen van uw order had dus niets te maken met foutieve informatie in de Beleggen App.

U schrijft: Ik constateer wederom dat informatie over de claimmissie en het aandeel op de app niet correct is en dus dat het plaatsen van een order geen zin heeft. Wederom heeft u op dat moment zelf besloten om geen order te plaatsen terwijl dit wel mogelijk was.

De koers van het aandeel (...) was een aantal dagen onjuist in de Beleggen App. Ik snap dat dit vervelend is en dat het lastig is om op basis van deze informatie een beslissing te nemen. Ik raad u dan ook aan om in de toekomst telefonisch contact op te nemen met het Servicecentrum Beleggen. Zij kunnen u direct voorzien van de juiste koersinformatie zodat u eventueel meteen een order kan plaatsen (...).

Aangezien het altijd mogelijk is geweest voor u een order te plaatsen zie ik (...) geen reden voor een financiële compensatie. (...)"

2.17 Consument heeft de aandelen BMPS op 30 december 2015 verkocht tegen een koers van € 1,2470.

2.18 De bank heeft de Algemene Voorwaarden voor de Effectendienstverlening van de Rabobank 2007 overgelegd (hierna: de Voorwaarden Effectendienstverlening). Daarin staat:

"(...) Koersinformatie

Artikel 11

a) De Bank is niet verplicht aan de Klant koersinformatie te verstrekken,

b) De Bank is niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg mocht zijn van door de Bank aan de Klant verstrekte koersinformatie.

Aansprakelijkheid

Artikel 12

a) De Bank en de Bewaarnemer verrichten alle handelingen met betrekking tot Effecten voor rekening en risico van de Klant.

b) De Bank en de Bewaarnemer zijn niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een waardedaling of waardestijging van Effecten, door de Klant geleden verliezen en/of gedeerde winst, of welke andere schade ook, behalve indien en voor zover komt vast te staan dat deze schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove schuld van de Bank respectievelijk de Bewaarnemer. De Bank en de Bewaarnemer zijn nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade en/of gedeerde winst. (...)"

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot vergoeding van schade begroot op € 11.467. Aan zijn vordering legt hij ten grondslag dat de bank onjuiste en ontoereikende informatie heeft verstrekt
- 3.2 De bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Verhandelbaarheid van het aandeel BMPS

- 4.1 Partijen verschillen van standpunt over de vraag of het aandeel BMPS ten tijde van de order van 18 mei 2015 verhandelbaar was. Volgens de bank is deze order door de beurs verworpen omdat lopende orders ten aanzien van aandelen BMPS wegens de reverse stock split werden geroyeerd. Consument brengt daartegen in dat dit aandeel volgens de krant 'Il Sole 24 ore' destijds wel verhandelbaar was. Naar het oordeel van de Commissie kan dit geschilpunt in het midden blijven omdat het niet bepalend is voor de uitkomst van deze procedure; de vordering van Consument kan aan de hand van andere, wel vaststaande feiten worden beoordeeld.

Informatieverstrekking

- 4.2 Grondslag voor de vordering is het verstrekken van onjuiste en ontoereikende informatie. Nagegaan moet daarom worden of de bank is tekortgeschoten bij de informatieverstrekking aan Consument en zo ja, of de gestelde schade door dat tekortschieten is veroorzaakt.
- 4.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de reverse stock split pas op 19 mei 2015 in het portefeuilleoverzicht van Consument is verwerkt en dat van 15 tot 19 mei 2015 de beleggingsapp in het genoemde portefeuilleoverzicht een onjuist aantal aandelen BMPS heeft vermeld. De bank heeft weliswaar in haar e-mail van 19 mei 2015 medegedeeld dat de order van Consument niet was uitgevoerd, maar heeft toen niet verduidelijkt dat enkele dagen een onjuist aantal aandelen (8.000 in plaats van 400) in de beleggingsapp was vermeld; zij heeft dit eerst in de e-mail van 15 oktober 2015 uitgelegd. Daarmee is komen vast te staan dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten, te weten door Consument onjuiste en ontoereikende informatie te verstrekken en eerst geruime tijd later, na een reeks van e-mails van Consument, de vereiste uitleg te geven.

Aansprakelijkheid

- 4.4 De bank voert aan dat aansprakelijkheid voor onjuiste koersinformatie is uitgesloten in artikel 11 en 12 onder b van haar Voorwaarden Effectendienstverlening. Voor de Commissie is het niet zonneklaar dat die exoneratie ziet op de onderhavige situatie. Zelfs als daarvan zou moeten worden uitgegaan, komt de bank daar echter geen beroep op toe.

Consument is immers afgegaan op onjuiste informatie van de bank - het onjuiste aantal aandelen in de beleggingsapp - en toen Consument vervolgens navraag deed over de niet-uitgevoerde order, heeft de bank niet uitgelegd dat er twee problemen speelden: ten eerste, de order van Consument was verworpen door de beurs, en ten tweede, in het portfeuilleoverzicht van de beleggingsapp stond een onjuist aantal aandelen BMPS. De bank heeft toen onvolledige informatie verstrekt, door in haar e-mail van 29 mei 2015 (zie 2.9) mede te delen dat navraag bij de koersleverancier had geleerd dat een onjuiste koers was vermeld (in plaats van een onjuist aantal aandelen). Als gevolg van de informatieverstrekking door de bank is het Consument pas geruime tijd later duidelijk geworden waarom zijn order niet kon worden uitgevoerd (zie de e-mail van consument van 27 oktober 2015, geciteerd onder 2.15). De Commissie is dan ook van oordeel, gelet op de hiervoor vermelde omstandigheden, dat de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid hoe dan ook geen beroep kan doen op artikel 11 en 12 onder b Voorwaarden Effectendienstverlening.

- 4.5 Aan de orde is vervolgens de vraag in hoeverre de gestelde schade aan het tekortschieten van de bank kan worden toegerekend. Naar het oordeel van de Commissie is, gelet op stukken, voldoende aannemelijk geworden dat Consument zijn aandelen in de periode vanaf 18 mei 2015 heeft willen verkopen. Aangenomen kan daarom worden dat Consument, als de reverse stock split meteen correct in zijn portfeuilleoverzicht zou zijn verwerkt, eveneens een verkooporder zou hebben gegeven.
- 4.6 De omvang van de schade kan alleen bij benadering worden vastgesteld. Het is weliswaar aannemelijk dat Consument in de periode vanaf 18 mei 2015 zijn aandelen BMPS wilde verkopen, maar achteraf laat zich niet nauwkeurig vaststellen voor welke prijs hij, indien naar behoren geïnformeerd, de aandelen zou hebben verkocht. Gelet daarop wordt de schade op grond van artikel 6:97 van het Burgerlijk Wetboek geschat. Bij het schatten wordt rekening gehouden met de omstandigheid dat de 400 aandelen BMPS van Consument meteen na de reverse stock split een waarde hadden van ongeveer € 4.000, dat hij voor de verkoop van zijn claimrechten BMPS een bedrag van afgerond € 2.316 heeft ontvangen en dat de aandelen BMPS van Consument uiteindelijk zijn verkocht bij een koers van € 1,2470, dus voor een bedrag van ongeveer € 500. Gelet op deze omstandigheden begroot de Commissie de schade op een bedrag van € 1.000.
- 4.7 De schade is mede veroorzaakt door omstandigheden die aan Consument zelf kunnen worden toegerekend. Consument heeft in verband met de reverse stock split weliswaar onjuiste informatie ontvangen – een gelijkblijvend aantal aandelen en een opeens sterk afwijkende koers – maar de opgetreden koersstijging was zo aanzienlijk dat van Consument had mogen worden verwacht dat hij onderzoek zou doen naar de oorzaak van die koersfluctuatie. Dit geldt te meer omdat tussen partijen een relatie op basis van execution only bestond, waarin het aan de belegger is op eigen kracht de informatie te verzamelen die hij voor zijn beleggingsbeslissingen belangrijk acht. Verder had het op de weg van Consument gelegen de schade te beperken door zijn stukken alsnog te verkopen toen hem eenmaal duidelijk was geworden dat dit weer mogelijk was. Afgaande op de overgelegde stukken had het Consument in ieder geval tijdens het gesprek van 1 juni 2015 duidelijk moeten zijn dat verkoop van de aandelen BMPS tot de mogelijkheden behoorde; desondanks heeft hij de aandelen pas geruime tijd later verkocht.

4.8 Gelet op het overwogene in 4.7 blijft de helft van de schade voor rekening van Consument, zodat een bedrag van € 500 zal worden toegewezen. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

5. **Beslissing**

De Commissie:

- (a) beslist dat de bank, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verzonden, een bedrag van € 500 aan Consument vergoedt; en
- (b) wijst het meer of anders gevorderde 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.