

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-858
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. dr. A. Buijs en J.C. Buiter, leden en
mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 november 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 19 december 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Execution only. Claimmissie van Arcelor Mittal. Claimrechten lopen waardeloos af na afloop van de periode voor verkoop van claimrechten of inschrijven op nieuwe aandelen. Naar het oordeel van de Commissie was de bank niet verplicht de claimrechten ten behoeve van de belegger te verkopen toen de termijn voor verkoop ongebruikt dreigde te verstrijken. Evenmin is gebleken dat de bank onvoldoende heeft gewaarschuwd. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het klachtformulier met bijlagen,
- de brief van de bank van 28 februari 2017,
- de brief van Consument van 4 maart 2017 en
- de e-mail van de bank van 22 juni 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen bindend advies aanvaarden en dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom aan de hand van de ingediende stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft sinds geruime tijd een beleggingsrekening bij de bank.
- 2.2 In verband met een claimmissie van Arcelor Mittal heeft de bank op 15 maart 2016 een brief gestuurd aan haar cliënten die belegden in aandelen Arcelor Mittal, onder wie Consument. In die brief werd medegedeeld dat cliënten met aandelen Arcelor Mittal voor elk aandeel een claimrecht ontvingen. Ook werd medegedeeld dat de claimrechten verhandelbaar waren van 15 maart tot 24 maart 2016 en dat de inschrijfperiode liep van 15 maart tot 30 maart 2016.

Onder het kopje ‘wat gebeurt er als u niets doet’ werd opgemerkt dat, als de cliënt op 30 maart 2016 nog claimrechten op zijn rekening had staan die niet waren gebruikt voor het inschrijven op nieuwe aandelen ArcelorMittal, die claimrechten van de rekening zouden worden afgeboekt en de cliënt voor die ongebruikte claimrechten geen vergoeding zou ontvangen.

2.3 Consument heeft zijn claimrechten ArcelorMittal niet voor 30 maart 2016 uitgeoefend of verkocht, met als gevolg dat zijn claimrechten waardeloos zijn afgelopen.

2.4 Op 16 april 2016 heeft Consument aan de bank gemaïld:

“(…) Ik had in maart 5200 claims AM, waarvan de waarde (..) fluctueerde tussen ca. € 1 en € 1,30. Helaas was ik te laat met verkopen; begin april kon dat niet meer.

Ik heb toen begin april gebeld met [naam medewerker bank] (..) en haar gevraagd of ABNAMRO de stukken nog aangemeld had voor de rump offering. Aangezien zij geen beleggingsdeskundige is, vroeg ze het na bij de beleggingslijn en kwam toen met een verhaal dat de handelswijze van AM heel vreemd was en dat juristen van ABNAMRO het aan het bestuderen waren. De fout lag volgens haar dus bij AM en niet bij ABNAMRO.

Een week later heb ik nog een paar keer gebeld en heeft zij er een klacht van gemaakt.

Ik kreeg van behandelaar [naam medewerker bank] op 15 april antwoord op de klacht. In haar antwoord herhaalt ze wat er in de brief van 15 maart staat: “Wat gebeurt er als u niets doet”.

In mijn geval: ruim € 5.000 zomaar verdampt.

Maar mijn klacht is dat ABNAMRO al met het opstellen van die brief van 15 maart alerter had moeten zijn. Dat zijn de beleggingscollega’s bij [andere bank] in ieder geval wel geweest. Zij hebben in hun brief “ArcelorMittal geeft nieuwe aandelen uit door een claimemissie via inschrijfrechten” wel vermeld dat indien de inschrijfrechten op 24 maart nog niet verkocht zijn, zij dan door [andere bank] verkocht worden (via rump offering). Zij hebben dus wel vooraf het gevaar voor hun klanten goed ingeschat.

Waarom deed ABNAMRO dit ook niet? Ik denk dat bij ABNAMRO er niemand zo alert is geweest, die het mogelijke gevaar voor de klant heeft opgemerkt en dus de brief van 15 maart zo door ABNAMRO is verstuurd. Blijkbaar zijn de beleggingscollega’s bij [andere bank] alerter en stuurden zij een andere brief.

Toen de brieven van 15 maart verstuurd waren was het kwaad al geschied en heeft ABNAMRO het maar zo gelaten. Naar de klant toe krijg je dan de opmerking dan je als zelf-belegger altijd alert moet zijn. Mag de beleggingsafdeling (..) alleen maar doen wat ze moeten doen en verder niets? Laten zij alle klanten, die 3 weken op vakantie waren (en de hele brief niet op tijd gezien hebben), of klanten die maar enkele transacties per jaar doen en het gewoon vergeten zijn de claims te verkopen en de klanten die voor onbepaalde tijd de claims wel tegen € 1,40 te koop hebben aangeboden en er daardoor mee bleven zitten, stikken? Is dat klantvriendelijk?

En dan als antwoord geven: het staat toch in de brief van 15 maart. Wel vervelend voor de klant, maar een ander antwoord kunt u niet geven. Oftewel: eigen schuld; dikke bult.

Beleg ik dan bij de verkeerde Bank? Stelt de klant bij jullie helemaal niets voor? Moet ik mijn beleggingen overhevelen naar [andere bank]? Daar denken ze blijkbaar wel mee. Zij snappen ook niet dat ABNAMRO dit bij deze emissie zo heeft gedaan (..).

In het antwoord op mijn klacht staat helemaal niets van een verontschuldiging (..). Zouden jullie het in de toekomst bij een dergelijk geval weer precies zo doen?

Netjes volgens de regels, maar de klant weer laten stikken? (..) Of dan toch op de [andere bank] manier. Wel iets meer werk, maar dat is service naar de klant.

Ik reken erop dat ABNAMRO uit coulance in ieder geval € 5.000 op mijn rekening bijschrijft en dat zij toegeven dat zij niet zo “handig” zijn geweest bij deze claimmissie en zullen proberen om voortaan klantvriendelijker te handelen. (...)

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van schade, begroot op € 5.356. Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten doordat zij de claimrechten, toen de termijn voor verkoop daarvan bijna was verstreken niet ten behoeve van hem heeft verkocht. Verder stelt Consument dat de bank hem onvoldoende duidelijk erop heeft gewezen dat de claimrechten, indien niet tijdig uitgeoefend of verkocht, waardeloos zouden aflopen.
- 3.2 De bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Aard van de beleggingsrelatie

- 4.1 De relatie tussen partijen heeft het karakter van execution only. In deze vorm van effectendienstverlening neemt de belegger zelfstandig en zonder voorafgaand advies beleggingsbeslissingen. De zorgplicht (waarvan de informatieplicht deel uitmaakt) van een beleggingsonderneming is in een dergelijke relatie beperkter van aard dan in andere vormen van effectendienstverlening zoals vermogensbeheer of beleggingsadvies.

Had de bank de ongebruikte claimrechten behoren te verkopen?

- 4.2 Volgens Consument had de bank de claimrechten niet waardeloos mogen laten aflopen. Consument wijst erop dat een andere bank in haar brief over deze claimmissie heeft vermeld dat de claimrechten, als die niet door de cliënt in de daarvoor bestemde periode zouden zijn verkocht, door middel van een ‘rump offering’ zouden worden verkocht. Volgens Consument heeft de bank bij alle andere claimmissies – zoals die van Delta Lloyd en Fagron – wel voor een rump offering gekozen.
- 4.3 De Commissie overweegt als volgt. Bij claimmissies bestaat inderdaad de mogelijkheid dat de door aandeelhouders nog niet verkochte claimrechten door middel van een rump offering worden verkocht. Dit maakt het verklaarbaar dat, zoals Consument aanvoert, bij andere claimmissies de claimrechten van Consument wel zijn verkocht zonder dat hij instructie daartoe had gegeven. In een beleggingsrelatie op basis van execution only, zoals die in deze zaak tussen partijen bestaat, geldt voor de beleggingsonderneming echter geen verplichting om – al dan niet door middel van een rump offering – claimrechten ten behoeve van een cliënt te verkopen wanneer de termijn voor verkoop ongebruikt dreigt te verstrijken.

Evenmin is gebleken dat de bank dit ten aanzien van de claimrechten Arcelor Mittal aan Consument heeft toegezegd; in de brief van 15 maart 2016 heeft de bank immers vermeld dat de claimrechten, als die niet tijdig zouden worden uitgeoefend, waardeloos zouden aflopen.

4.4 Gezien het voorgaande kan dit onderdeel van de klacht niet slagen.

Had de bank indringender moeten wijzen op het waardeloos aflopen van de claimrechten?

4.5 Consument stelt dat de bank hem duidelijker erop had moeten wijzen dat de claimrechten, indien niet tijdig uitgeoefend of verkocht, waardeloos zouden aflopen. Volgens Consument had de bank niet mogen volstaan met een korte mededeling in haar brief van 15 maart 2016, maar had zij haar klanten beter moeten waarschuwen door middel van dikgedrukte tekst en het toevoegen van 'Let op' en door na de brief van 15 maart 2016 nog een extra bericht te zenden, per e-mail, telefoon of post of in de krant. Consument voert aan dat claimemissies zonder rump offering zeer zeldzaam zijn en dat de werkwijze van de bank – aan cliënten slechts één brief over de claimemissie zenden – geen recht doet aan de belangen van de cliënten die de brief niet tijdig hebben kunnen doornemen, bijvoorbeeld doordat de emissie hun is ontschoten omdat ze slechts enkele transacties per jaar doen of doordat zij wegens het overlijden van een familielid geen tijd hadden voor het bestuderen van hun beleggingen. Bij wijze van voorbeeld stelt Consument dat een gemeente, als op een fietspad een 'sinkhole' ontstaat, niet kan volstaan met de standaardprocedure van het plaatsen van borden met de tekst 'pas op slecht wegdek', maar extra maatregelen moet treffen zoals een geluidswagen die waarschuwt voor het gat, het omleggen van de weg en/of extra schijnwerpers.

4.6 Tegen deze stellingen heeft de bank ingebracht dat zij Consument in haar brief van 15 maart 2016 heeft geïnformeerd over de procedure voor het uitoefenen van zijn claimrechten. De bank heeft gewezen op de passage in die brief onder het kopje 'wat gebeurt er als u niets doet', waar wordt vermeld dat als de cliënt na 30 maart 2016 nog inschrijfrechten op zijn beleggingsrekening heeft staan, die inschrijfrechten zullen worden afgeboekt zonder dat de cliënt daarvoor geld ontvangt.

4.7 De Commissie constateert dat dit geschilpunt ook aan de orde is geweest in haar uitspraak van 18 mei 2017 met nummer 2017-314. In die uitspraak is geoordeeld dat de bank met haar brief van 15 maart 2016 de belegger voldoende duidelijk ervoor had gewaarschuwd dat, als hij geen actie ondernam, de claimrechten waardeloos zouden aflopen. De Commissie overwoog dat het voor de hand lag dat de belegger de tekst onder het kopje 'wat gebeurt er als u niets doet' aandachtig zou lezen en dat het in een relatie van execution only primair aan de belegger is zich te informeren over de modaliteiten van en nieuws over zijn beleggingen. Mede gelet op de genoemde uitspraak van 18 mei 2017 is de Commissie van oordeel dat de bank Consument voldoende heeft geïnformeerd over het feit dat zijn claimrechten, indien niet tijdig uitgeoefend of verkocht, waardeloos zouden aflopen. Ook hier betreft het immers een beleggingsrelatie op basis van execution only en heeft de belegger de brief van 15 maart 2016 ontvangen. Dit klachtonderdeel kan daarom niet slagen.

Slotsom

4.8 Hiervoor is gebleken dat de verschillende onderdelen van de klacht niet slagen. De vordering zal daarom 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.