

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-212
(mr. J. Wortel, voorzitter, prof. dr. A. Buijs en J.C. Buiter, leden en
mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 29 maart 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Vermogensbeheer. Verkoop van obligaties Lehman Brothers in februari 2009. De belegger stelt dat de bank de indruk heeft gewekt (en laten voortbestaan) dat hij een uitkering uit het faillissement van Lehman Brothers zou ontvangen. Naar het oordeel van de Commissie is de belegger op dit punt ontoereikend voorgelicht. Tot schadevergoeding leidt dit echter niet, omdat de obligaties al waren verkocht. Als de belegger naar behoren was voorgelicht, zou hij dus niet in een betere vermogenspositie hebben verkeerd.

1. Procesverloop

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

- het klachtformulier met bijlagen,
- het verweerschrift van de bank,
- de repliek van Consument en
- de dupliek van de bank.

De Commissie stelt vast dat partijen bindend advies aanvaarden en 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 Tussen Consument en de bank heeft een relatie van vermogensbeheer bestaan. In het kader daarvan heeft Consument bij de bank een effectenportefeuille aangehouden.
- 2.2 Tot de portefeuille van Consument behoorden obligaties uitgegeven door Lehman Brothers met een couponrente van 4,75% en een looptijd van 2004 tot 2016 (hierna: de obligaties Lehman Brothers).
- 2.3 In september 2008 is aan Lehman Brothers surseance van betaling verleend, waarna de koers van de obligaties Lehman Brothers sterk is gedaald.

2.4 In februari 2009 heeft de bank de obligaties Lehman Brothers verkocht voor een bedrag van ongeveer € 5.000.

2.5 In zijn brief van 1 mei 2016 heeft Consument aan de bank geschreven:

“(...) De klacht betreft een verlies van uiteindelijk € 32.825 op de door Schretlen beheerde effecten portefeuille (...).

Overzicht 4,75 % Lehman Brothers Holding
2004/2016 (...)

Aanschafdatum	Nominaal	Aanschafwaarde	Opbrengst	Verlies
11.12.2007	25.000	23.365		
14.02.2008	15.000	14.460		
17.02.2009			5.000	
Totaal	40.000	37.825	5.000	32.825

In 2009 heb ik van Schretlen het advies gekregen om de effecten te verkopen voor een koers van slechts 12,50 om toch nog iets terug te ontvangen en aldus een opbrengst genererende van slechts € 5.000. Ik heb dit advies noodgedwongen opgevolgd.

Ik ben er altijd vanuit gegaan, dat Schretlen zich sterk zou maken om dit verlies geheel of gedeeltelijk terug te halen door een vordering in te dienen bij de curatoren van Lehman danwel bij degene die de leningen in Nederland verkocht (...). Ik heb (...) dit onderwerp (vooral tijdens onze jaarlijkse besprekingen (...)) meerdere malen aan de orde gesteld en telkens vernam ik dat Schretlen zich zou aansluiten bij een gezamenlijke procedure.

Kennelijk heeft Schretlen destijds geen correcte adviezen ontvangen van de verkopers van deze leningen in Nederland, zodat uw organisatie naar mijn mening een claim zou kunnen neerleggen bij de eerder genoemde verkopers (...). (...)

Mocht u dit om uw moverende redenen niet doen, dan zou u consequenties moeten trekken uit deze handelwijze en mij hiervoor moeten compenseren. (...)

Kort verslag van bespreking op 8 september 2016 (...).

Aanwezig: (...)

1. [naam] maakt zijn excuses dat hij in de loop der jaren onvoldoende duidelijk is geweest m.b.t. de situatie van de lening Lehman Brothers Holding. Op 17 februari 2009 zijn de leningen verkocht voor de prijs van € 5.000. Dat was de toen op de beurs geldende prijs.

2. Ik ben er echter altijd vanuit gegaan, dat er te zijner tijd nog iets zou volgen als de afwikkeling van het faillissement definitief zou zijn. Ik heb dat telkenmale bij iedere bespreking aangeroerd en ook in latere e-mails en telefoongesprekken. Daarop heeft [naam] onvoldoende gereageerd en mij in de waan gelaten dat er nog iets zou volgen. Hij is onvoldoende duidelijk geweest en daar biedt hij zijn excuses voor aan. [naam vermogensbeheerder] is er vanuit Schretlen nooit bij betrokken geweest, omdat deze tussenpersoon (effectencommissienair) niet nodig was. (...)

3. Op mijn vraag hoe nu verder, gaf [naam] aan dat hij (...) met een voorstel zou komen. Dat zal dan meer een "coulance verhaal" zijn, dan dat op grote bedragen kan worden gerekend. Ik gaf aan niet voor een bedrag van € 100 te zijn gekomen, maar verwacht wel een ander voorstel. (...)"

2.6 Bij brief van 4 november 2016 heeft Consument aan de bank geschreven:

“(...) Naar aanleiding van onze bespreking (...) ontvangt u volgens afspraak bijgaande reactie. De volgende punten zijn aan de orde geweest:

1. De heer [naam] doet namens Rabobank een geste. De bank heeft naar zijn mening geen fouten gemaakt (...). Ik ben echter van mening dat er geen goed advies is verstrekt bij de uiteindelijke verkoop (...) in februari 2009. Of het advies nu intern of extern gehaald is: het is naar mijn mening in ieder geval niet goed geweest. De bank zou daarvoor haar adviseurs moeten aanspreken. [naam] stelt namens Rabobank bonnen voor een overnachting in een hotel beschikbaar.
2. Op de hierboven genoemde geste ga ik niet in, temeer daar ik dit geen vorm van genoegdoening vind voor de ontstane verliessituatie. (...)
3. Kortom de punten 1 en 2 uit mijn gesprek van 8 september blijven in volle omvang bestaan. De suggestie - ook van de zijde van de bank - is bij mij blijven bestaan, dat er nog altijd een nabetaling zou kunnen volgen, als een en ander definitief zou zijn afgewikkeld. Dit onderwerp is in alle jaarlijkse besprekingen aan de orde geweest. Als dit onjuist zou zijn geweest had dit al veel eerder gemeld dienen te worden. Dit is echter niet geschied.
4. Ik verwacht dus nog altijd inhoudelijk een ander voorstel. Ik ben van mening dat
 - Op grond van een verkeerd advies aan of van Rabobank/Schretlen de verkoop in februari 2009 heeft plaatsgevonden
 - Ik daarvoor Rabobank/Schretlen aansprakelijk houd
 - Ik een serieus voorstel en een substantiële bijdrage van Rabobank verwacht in het geleden verlies. (...)"

2.7 In haar brief van 22 december 2016 heeft de bank aan Consument geschreven:

"(...) Op 16 november jl. ontving ik uw klacht (...). (...)
(...) u [had] vanaf eind 2007 onder andere de (...) Lehman Brothers (...) obligatie in uw beleggingsportefeuille. De waarde van deze obligatie is als gevolg van de kredietcrisis en de gebeurtenissen sinds medio september 2008 flink gedaald. (...)
Eind 2007 en begin 2008 is de obligatie in uw portefeuille opgenomen. Vanaf het moment van aankopen van de obligatie was de rating van Lehman Brothers A1. Dit betekent dat "er zonder buitengewone ongunstige omstandigheden sprake is van ruime financiële capaciteiten om aan de verplichtingen te voldoen". Het spreekt voor zich dat hiervan enige tijd later helaas geen sprake meer was. De financiële crisis met een mondiaal karakter en impact over alle sectoren van onze maatschappij is aan te merken als een zeer bijzondere omstandigheid.
(...) Uit uw klacht maak ik op dat u - nu bijna 8 jaar later - vindt dat de bank niet had moeten besluiten om de obligatie in februari 2009 te verkopen. (...)
Uw beleggingsportefeuille valt binnen het (...) serviceconcept van Vermogensbeheer. In dit concept verleent u de bank het mandaat om ten aanzien van uw portefeuille beleggingsbeslissingen te nemen. Het besluit van de bank om te verkopen valt binnen dit mandaat.
Uiteindelijk heeft de verkoop in 2009 van de obligatie mogelijk niet het maximale resultaat opgeleverd. De kans bestaat dat u meer had ontvangen voor uw obligatie als de bank deze destijds niet had verkocht. (...)
Voor het beantwoorden van de vraag of de Rabobank juist heeft gehandeld en uw obligatie in 2009 mocht verkopen, is echter niet van belang of een andere beslissing achteraf gezien een beter resultaat had opgeleverd. We moeten onderzoeken of het besluit om te verkopen een besluit was dat een redelijk bekwaam en redelijk handelend vermogensbeheerder in alle redelijkheid en billijkheid had kunnen nemen. Dat achteraf wellicht een andere keuze meer had opgeleverd doet daar niets aan af, aangezien die constatering gebaseerd is op de wetenschap van nu.
In 2009 wist de bank nog niet hoe het aanhouden van de obligatie zou uitpakken. Zij kon dit ook niet weten. Sterker nog: de verwachting destijds was dat de obligatie later niets meer zou opleveren. Door de obligatie op dat moment (2009) te verkopen, heeft u nog EUR 5.000 ontvangen. Met de kennis van dat moment was het besluit om te verkopen niet onjuist of onlogisch.

Het besluit om te verkopen was dus een besluit dat een redelijk bekwaam en redelijk handelend beheerder in alle redelijkheid en billijkheid mocht nemen. Dat u - achteraf bezien en met de kennis van nu - mogelijk een beter resultaat had bereikt als de bank had besloten om niet te verkopen, is uiteraard vervelend. (...)

(...) in de afgelopen (bijna) acht jaren [heeft u] nooit te kennen gegeven dat u het niet eens was met het besluit van de bank om de obligatie te verkopen. Daaruit zou de conclusie kunnen worden getrokken dat u zich kon vinden in dit besluit. Zo niet, dan had het op uw weg gelegen om hierover direct bij de bank aan de bel te trekken. Hoewel ik me goed kan voorstellen dat u achteraf bezien ontevreden bent met de opbrengst van de verkoop, moet ik vaststellen dat deze ontevredenheid is ingegeven door de kennis van nu. (...)"

2.8 Bij brief van 16 januari 2017 heeft Consument geantwoord:

"(...) Ik kan mij in het geheel niet vinden in uw slotconclusie. (...)

U refereert eraan dat ik,

- "de afgelopen 8 jaren nooit te kennen heb gegeven, dat ik het niet eens was met het besluit van de bank om de obligatie te verkopen".

- En voorts dat "mijn ontevredenheid kennelijk is ingegeven met de kennis van nu".

Beide uitspraken van u zijn apert onjuist! Bij iedere jaarlijkse bespreking heb ik dit onderwerp aangekaart en ook op de bespreking op 8 september j.l. (...). [naam] heeft toen zijn excuses gemaakt en gezegd, "dat hij in de loop der jaren onvoldoende duidelijk is geweest m.b.t. de situatie van Lehman Brothers Holding". Zie ook mijn kort verslag van de bespreking van 8 september (...).

Ook in het verleden heb ik meerdere malen dit probleem gemeld (...). [naam] meldde mij toen (...) dat "in België een schikking was getroffen tussen Citigroup en Deminor/beleggers inzake Lehman producten waarvan zij een groot distributeur waren. In Nederland wordt momenteel gekeken hoe Deminor een zaak gaat aanspannen tegen [naam vermogensbeheerder]. Dit zal eventueel het pad kunnen voorbereiden voor verdere zaken met andere financiële partijen". (...) Bij iedere jaarlijkse bespreking is dit onderwerp dan ook aan de orde geweest. Dus niet met de kennis van nu is mijn onvrede ingegeven!

(...) Uit het vorenstaande kunt u afleiden dat ik er altijd vanuit ben gegaan, dat er te zijner tijd nog iets zou volgen als de afwikkeling van het faillissement definitief zou zijn.

Ik zou u willen verzoeken (...) te willen overgaan tot een meer substantiële bijdrage in het geleden verlies. (...)"

2.9 De bank heeft gereageerd bij e-mail van 18 januari 2017:

"(...) Inmiddels heb ik uw dossier nogmaals bestudeerd. (...) [ik] kom echter tot dezelfde conclusie als ik eerder aan u mededeelde (...). (...)"

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot vergoeding van schade, begroot op € 32.825. Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat de bank toerekenbaar jegens hem is tekortgeschoten door in 2009 de obligaties Lehman Brothers te verkopen en ten onrechte bij hem de indruk te wekken en te laten voortbestaan dat hij nog een uitkering uit het faillissement van Lehman Brothers zou ontvangen.

- 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 rechtsverhouding

- 4.1 Tussen partijen heeft een relatie van vermogensbeheer bestaan. Aan vermogensbeheer is eigen dat de beheerder zijn beheerstaken naar eigen inzicht vervult; voorts dient de beheerder het hem toevertrouwde vermogen te beheren zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vermogensbeheerder mag worden verwacht.

Tekortschieten van de bank?

- 4.2 De Commissie stelt voorop dat het verkopen van de tot de portefeuille van Consument behorende obligaties Lehman Brothers in februari 2009 een beslissing was die een redelijk bekwaam en redelijk handelend vermogensbeheerder kon nemen. Die obligaties hadden op dat moment nog enige waarde, en het was onzeker wat de obligatiehouders nog van het in faillissement verkerende Lehman Brothers konden verwachten.
- 4.3 Volgens Consument is de bank tekortgeschoten door bij hem de indruk te wekken en te laten voortbestaan dat een uitkering uit het faillissement zou volgen. Consument heeft deze stelling toegelicht door te verwijzen naar de hiervoor weergegeven correspondentie, waaruit volgens hem onder meer volgt dat namens de bank is toegegeven dat onduidelijke of onjuiste informatie is verstrekt. De Commissie constateert dat de bank deze stelling van Consument niet gemotiveerd heeft betwist; als vaststaand mag daarom worden aangenomen dat de bank Consument ontoereikend heeft voorgelicht over de vraag of hij nog een uitkering uit het faillissement van Lehman Brothers mocht verwachten.

Grond voor schadevergoeding?

- 4.4 Het verzuim Consument juist en volledig te informeren over de gevolgen van het faillissement van Lehman Brothers kan evenwel niet tot toewijzing van de vordering leiden. Voor zover Consument met zijn verwijzing naar 'een slecht advies' bedoelt te klagen over de verkoop van de tot zijn portefeuille behorende obligaties, kan de klacht niet slagen omdat de bank als vermogensbeheerder zelfstandig en zonder overleg mocht beslissen de obligaties ten verkoop aan te bieden, en in de destijds bestaande omstandigheden niet gezegd kan worden – zoals hiervoor overwogen – dat de bank een ongeschikt tijdstip heeft gekozen. Voor zover de klacht is gericht op de daarop volgende periode, stelt de bank zich terecht op het standpunt dat Consument na de verkoop van de obligaties geen enkele aanspraak meer kon maken op een uitkering uit het faillissement van Lehman Brothers. Dat had de bank Consument eerder duidelijk moeten maken, maar door het achterwege blijven van deze informatie is Consument niet in een slechtere vermogenspositie gebracht. Er is dus geen grond voor schadevergoeding.
- 4.5 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.