Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-321
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 juni 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 3 mei 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in het verleden (2002 en 2003) beleggingsrekeningen voor haar kleinkinderen geopend waarop zij periodiek een bedrag heeft gestort welk bedrag door de Bank werd belegd in het door Consument gekozen fonds. In 2010 is het betreffende fonds opgeheven. De wettelijke vertegenwoordigers van de kleinkinderen zijn daar op dat moment over geïnformeerd. Consument klaagt erover dat zij daar toen (ook) niet door de Bank over is geïnformeerd. Hoewel Consument en de Bank het met elkaar eens zijn dat de Bank Consument destijds (ook) had moeten informeren, komt de Commissie tot de conclusie dat niet vastgesteld kan worden dat Consument schade heeft geleden door deze door partijen aangenomen tekortkoming van de Bank. De Commissie heeft de vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van de Bank;
- de reactie (dupliek) van de Bank;

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 in 2002 voor en op naam van een kleindochter, en in 2003 voor en op naam van een tweede kleindochter, een beleggers- en effectenrekening bij de Bank geopend. (De kleindochters worden hierna aangeduid als respectievelijk 'Kleindochter I' en 'Kleindochter II' dan wel samen als 'de Kleindochters'.)

2.2 Consument had daarbij met de Bank afgesproken dat zij per Kleindochter elk kwartaal een bedrag van € 68,- (fl. 150,-) naar de betreffende beleggersrekening zou overboeken (via automatische periodieke overboeking) waarna de Bank dit bedrag zou aanwenden voor de aankoop van aandelen in het *'Robeco Young Dynamic'* fonds welke aandelen zouden worden bijgeschreven op de bijbehorende effectenrekening.

2.3 De Kleindochters, dan wel hun ouders/verzorgers als zijnde de wettelijke vertegenwoordigers (hierna: de Ouders), ontvingen periodiek van de Bank rekeningafschriften van de beleggers- en effectenrekening, effectennota's van de aankoop van aandelen in het fonds *'Robeco Young Dynamic'* en jaaroverzichten.

2.4 Tot mei 2010 heeft de Bank het door Consument per kwartaal (automatisch) overgeboekte bedrag op de beleggersrekeningen van de Kleindochters aangewend voor de aankoop van aandelen in het Robeco Young Dynamic fonds.

2.5 Het Robeco Young Dynamic fonds is per 28 mei 2010 gestopt en opgegaan in het Robeco Global Stars fonds. De Ouders zijn per brief van 30 april 2010 over die wijziging geïnformeerd. In een brief van 30 april 2010 was onder andere het volgende opgenomen:
"Er zijn nu twee mogelijkheden:
1. *Vernemen wij niets van u, dan wordt op 28 mei a.s. het vermogen van* [kleindochter] *in Robeco Young Dynamic op de datum herbelegd in Global Stars. Hieraan zijn geen aan- of verkoopkosten verbonden.*
2. *Wil* [kleindochter] *de participaties Robeco YoungDynamic liever verkopen of het geld in een ander fonds beleggen, dan heeft u hiervoor tot 20 mei de tijd. De laatste handelsmogelijkheid van Robeco YoungDynamic is namelijk op 20 mei om 16:00 uur. Uw orders kunt u snel regelen via Rabo DirectBeleggen.*

(…)"

2.6 De Ouders hebben naar aanleiding van de brief van 30 april 2010 niet gereageerd richting de Bank.

Het tot op dat moment opgebouwde vermogen (de aandelen) in het Robeco Young Dynamic fonds is vervolgens door de Bank herbelegd in (aandelen van) het Robeco Global Stars fonds. Deze omzetting van de bestaande posities naar het fonds Robeco Global Stars was op 31 mei 2010.

2.7 De (automatische) periodieke overboekingen van Consument naar de beleggers-rekeningen van haar Kleindochters, zijn vanaf mei 2010 niet (meer) aangewend voor de aankoop van aandelen in een fonds, maar op de betreffende beleggersrekeningen blijven staan.

2.8 Op 21 februari 2018 heeft Consument bij de Bank de klacht ingediend dat zij in 2010 niet is geïnformeerd over de wijziging van het fonds. Bij brief van 15 maart 2018 heeft de Bank daarop gereageerd. Vervolgens heeft Consument op 13 juni 2018 haar klacht over de Bank bij het Kifid ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank de situatie herstelt zoals die zou zijn geweest als de Bank vanaf juni 2010 de periodieke inleg van Consument op de beleggersrekeningen van haar Kleindochters had aangewend om aandelen van het Robeco Global Stars fonds te kopen ten behoeve van de effectenrekeningen van haar Kleindochters.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar overeenkomst met Consument door Consument rond mei 2010 niet te informeren over de fondswijziging, dan wel door vanaf dat moment haar inleg niet meer te beleggen in aandelen van het (nieuwe) fonds. Consument voert onder andere de volgende argumenten aan:

- De Bank heeft een contract met Consument gesloten en had Consument daarom in 2010 moeten informeren over de fondswijziging en de gevolgen daarvan voor de door hun gemaakte afspraken. De gemaakte contractuele verplichtingen zijn nooit (tussentijds) gewijzigd en er heeft ook nooit een novatie van het contract plaatsgevonden.
- Omdat de begunstigden (de Kleindochters) niet op de hoogte zijn van de door Consument met de Bank gemaakte afspraken, kunnen zij (of de Ouders) ook niet beoordelen of de transacties in lijn zijn met de gemaakte afspraken.
- De schade is dat het spaarpotje van de Kleindochters momenteel minder waard is dan wanneer de Bank was doorgegaan met het aankopen van aandelen in het (nieuwe) fonds.

Consument heeft deze schade in eerste instantie begroot op ongeveer € 1.000,- per Kleindochter. Later in de procedure heeft Consument aangegeven dat het inmiddels (door tijdsverloop) om een hoger bedrag gaat als de gemiste koerswinst wordt uitgerekend.

- De Bank is bij haar voorstel om tot een oplossing te komen eenvoudigweg uitgegaan van het door Consument genoemde bedrag van € 1.000,- per kleinkind – waarvan de Bank coulance halve 75% wilde vergoeden – zonder zelf met een onderbouwing of berekening van de schade te komen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument schenkt periodiek een bedrag ten gunste van haar Kleindochters. Als schenker heeft Consument echter geen rechten of bevoegdheden met betrekking tot de beleggingsovereenkomsten op naam van de Kleindochters.
- De beleggers- en effectenrekeningen staan op naam van de Kleindochters. Omdat deze in 2010 nog minderjarig waren, zijn de Ouders als wettelijke vertegenwoordigers over de fondswijziging geïnformeerd. De Bank heeft daarmee voldaan aan haar informatieverplichtingen tegenover de juiste belanghebbenden. Consument is geen partij in de overeenkomsten en de Bank had en heeft daarom geen verplichting om Consument over de effectenrekeningen te informeren. In het kader van de privacywetgeving is de Bank hier zelfs niet toe bevoegd.
- Consument heeft in 2002 respectievelijk 2003 de opdracht gegeven om per kwartaal voor € 68,- ten gunste van haar Kleindochters het fonds *'Robeco Young Dynamics'* aan te kopen. Op moment dat het Robeco Young Dynamics fonds ophield te bestaan, konden vanzelfsprekend geen aankopen meer worden gedaan conform deze opdracht.
- De Bank is van oordeel dat zij Consument had moeten informeren over het feit dat haar opdrachten niet meer werden uitgevoerd en heeft haar excuses aangeboden dat zij dit niet heeft gedaan. Maar is van mening dat Consument daardoor geen schade heeft geleden.
- De beide Kleindochters beleggen volgens het concept 'Rabo Zelf Beleggen'. Dat is beleggen zonder advies (execution only). In de overeenkomst die geldt tussen de Bank en de rekeninghouder zijn de Algemene Voorwaarden voor de Effectendienstverlening van de Bank van toepassing.
- De Kleindochters, althans de Ouders als hun wettelijke vertegenwoordigers, worden geïnformeerd over wijzigingen op hun beleggers- en effectenrekeningen door middel van rekeningafschriften en jaaroverzichten. In artikel 22 van de voorwaarden staat dat de rekeninghouder de informatie die de Bank verstuurd dient te controleren.

- De Kleindochters c.q. de Ouders zijn erover geïnformeerd dat het fonds ophield te bestaan. Daarnaast konden zij zien dat (ook daarna nog) elk kwartaal een bedrag werd bijgeschreven op de beleggersrekening onder de omschrijving *"(…) 68,00 APO INZAKE AANKOOP ROBECO YOUNG DYNAMIC"*. Effecten werden echter vanaf 2010 niet meer gekocht. Ook dit hadden zij kunnen nagaan. Indien zij van mening waren dat iets niet juist was, hadden zij daar bij de Bank over kunnen informeren.
- Overigens is gesteld noch gebleken dat de Ouders in 2010 hadden willen beleggen met de gelden van Consument. Gelet op het relatief ongunstige beursklimaat in 2010 was het ook zeer goed mogelijk dat zij bewust niet hebben belegd.
- Formeel gezien kan Consument zich ook niet beklagen over eventueel vermogensverlies dat haar kleinkinderen hebben geleden. Indien de kleinkinderen of hun wettelijke vertegenwoordigers vragen hadden over de transacties en kwartaalbedragen op hun beleggers- en effectenrekening dan had het op hun weg gelegen om de Bank daarover te bevragen. Dit hebben zij echter niet gedaan. De Bank is jegens de rekeninghouders niet toerekenbaar tekortgeschoten.
- De Bank beseft dat zij tegenover Consument is tekortgeschoten. Daarom heeft de Bank aangegeven een bedrag van € 750,- per kleinkind te willen betalen, dat is 75% van de vordering van Consument. De Bank is echter van mening dat ook de wettelijke vertegenwoordigers een verwijt valt te maken.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat de Bank en Consument in respectievelijk 2002 en 2003 hebben afgesproken dat de Bank een beleggers- en effectenrekening op naam van de Kleindochters zou openen. Daarnaast hebben Consument en de Bank afgesproken dat met het bedrag dat Consument via een (automatisch) periodieke overboeking naar de beleggersrekeningen van haar Kleindochters zou gaan overmaken, steeds aandelen in het Robeco Young Dynamic fonds zouden worden gekocht ten gunste van de effectenrekeningen van de Kleindochters. Dit is tot aan mei 2010 ook zo uitgevoerd, waarbij de Kleindochters en/of de Ouders, als rekeninghouders door de Bank door middel van rekeningafschriften, effectennota's en jaaroverzichten zijn geïnformeerd. Zij waren dan ook op de hoogte van het feit dat periodiek een bedrag op de beleggersrekening werd gestort waarmee vervolgens aandelen in het Robeco Young Dynamic fonds werden gekocht. Door daar verder geen actie tegen te ondernemen, hebben de Kleindochters c.q. de Ouders als hun wettelijke vertegenwoordigers, met deze handelwijze (stilzwijgend) ingestemd. Het was hun duidelijk, althans het zou hun duidelijk moeten zijn, dat werd belegd voor rekening en risico (koersrisico) van de Kleindochters. Consument kon daarentegen uitsluitend op haar eigen rekeningoverzichten zien dat periodiek een bedrag werd overgeboekt naar de beleggersrekeningen van haar Kleindochters.

4.2 De Bank en Consument zijn het met elkaar eens dat de Bank Consument had moeten informeren over de opheffing van het Robeco Young Dynamic fonds. Daardoor kon de Bank immers de in respectievelijk 2002 en 2003 met Consument gemaakte afspraken niet meer uitvoeren. Naar het oordeel van de Commissie stelt de Bank echter terecht dat Consument daardoor geen schade heeft geleden. De schade die Consument heeft gevorderd, betreft namelijk schade die de beide Kleindochters (eventueel) hebben geleden, te weten het gemiste rendement door vanaf juni 2010 met de periodieke overboekingen van Consument geen aandelen in het gewijzigde (nieuwe) fonds aan te kopen. De onderhavige klacht is echter niet (mede) namens de Kleindochters en/of de Ouders ingediend, zodat de Commissie daar verder niet op in kan gaan.

4.3 De conclusie is dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen omdat niet vastgesteld kan worden dat Consument schade heeft geleden door de gestelde, en door partijen aangenomen, tekortkoming van de Bank.

4.4 Wellicht ten overvloede merkt de Commissie nog op dat uit de door Consument overgelegde stukken volgt dat de Bank de Ouders van de Kleindochters in 2010 heeft geïnformeerd over de wijziging van het fonds. Volgens deze brief van de Bank zou - bij geen reactie - het vermogen worden overgeheveld naar het nieuwe fonds. Hoewel de Ouders daaruit af zouden hebben kunnen leiden dat behoudens een ander fonds de bestaande situatie niet gewijzigd zou worden, waren de Ouders zoals de Bank terecht benoemt, gehouden de door de Bank verstuurde informatie (rekeningafschriften etc.) op juistheid te controleren en bij onregelmatigheden contact op te nemen met de Bank. Het lag op hun weg om na te gaan wat de verandering van het fonds voor gevolg had en te controleren of de transacties (nog) conform afspraak en hun wens werden uitgevoerd. Dat de Ouders – zoals Consument heeft gesteld – niet op de hoogte waren van de door Consument met de Bank gemaakte afspraken, maakt het voorgaande niet anders. Als (vertegenwoordigers van de) rekeninghouders hadden zij daarbij een eigen verantwoordelijkheid. Daar komt bij de vraag wat Consument rond mei 2010 – op basis van de kennis en de beursontwikkelingen van toen – zou hebben gedaan als zij door de Bank op de hoogte was gesteld dat het Robeco Young Dynamic fonds werd opgeheven alsmede de vraag of de Ouders daar op dat moment dan ook (al dan niet stilzwijgend) mee zouden hebben ingestemd. Dat is achteraf – met de kennis van nu – moeilijk vast te stellen en staat bovendien nog los van de vraag of de Bank bij een nieuwe (gewijzigde) opdracht van Consument om met de periodiek gestorte bedragen aandelen in het nieuwe fonds te kopen, de Kleindochters c.q. de Ouders, niet expliciet om toestemming had moeten vragen.

4.5 Tot slot merkt de Commissie op dat het de Bank zou sieren om het door haar gedane voorstel alsnog gestand te doen als alle betrokken partijen (Consument en haar Kleindochters c.q. de Ouders) daarmee wensen in te stemmen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.