Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0360

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	7 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering deels toegewezen

Samenvatting

Beleggingsrekening. De commissie is in dit geval van oordeel dat de bank de beleggingsrekening van de consument niet rechtsgeldig heeft opgezegd en niet bevoegd was zelf de beleggingen te verkopen om zo de beleggingsrekening te kunnen beëindigen. De commissie acht het niet nodig dat de bank de beleggingsrekening herstelt, maar acht het wel redelijk dat de bank als compensatie de consument een vergoeding betaalt. De vordering wordt deels toegewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument woont in Zwitserland. Zij heeft een beleggingsrekening bij de bank, genaamd ‘Rabo zelf beleggen’. Op de beleggingsrekening zijn de bankvoorwaarden en de algemene voorwaarden voor de effectendienstverlening van de bank van toepassing.

2.2 De bank heeft de consument bij brief van 22 september 2022 geïnformeerd over haar besluit om haar dienstverlening aan klanten gevestigd buiten de EER af te bouwen.

In deze brief had de bank onder andere het volgende opgenomen:
"Wat betekent dit precies voor u?
• U mag de volgende producten op dit moment gewoon behouden en gebruiken zoals u dat gewend bent. Uitbreiden kan helaas niet. U kunt dus bijvoorbeeld geen extra rekeninghouder toevoegen aan een betaalrekening. Of uw hypotheek verhogen voor een verbouwing.
• Betaalrekening(en)
• Spaarrekening(en)
• U kunt een aantal producten niet meer bij ons aanhouden. Daarom vragen we u de volgende producten zelf op te zeggen en/of af te lossen:
• Beleggingsproduct(en)
• U kunt ook geen nieuwe producten meer bij ons afnemen."
(...)
"Zeg uw product(en) vóór 21 maart 2023 op
Op (...) vindt u duidelijke stappenplannen die u helpen bij de opzegging of het aflossen van uw product."

2.3 Op 1 december 2022 heeft de bank per e-mail aan de consument een herinnering gestuurd.

2.4 Op 28 februari 2023 hebben de bank en de consument elkaar telefonisch gesproken. De bank heeft naar aanleiding van dit gesprek een e-mail van 28 februari 2023 aan de consument gestuurd met praktische informatie over hoe zij haar effecten zou kunnen overboeken.

2.5 Op 16 maart 2023 heeft de bank de consument per e-mail eraan herinnerd dat de beleggingsproducten moesten worden opgeheven vóór 21 maart 2023.

2.6 Op 27 maart 2023 heeft de consument de bank per e-mail verzocht een afspraak te maken om *'samen het probleem van de beleggingsportefeuille efficiënt op te lossen'*.

2.7 In een telefoongesprek van 24 mei 2023 heeft de bank haar besluit om haar dienstverlening aan klanten buiten de EER te staken aan de consument toegelicht. De bank heeft daarbij aangegeven niet te kunnen voldoen aan het verzoek van de consument om haar beleggingsrekening nog 2 jaar aan te houden. Per e-mail van 24 mei 2023 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij voor het overboeken van haar effecten een (bijgevoegd) formulier van de bank moest gebruiken en de kosten daarvan vergoed zou krijgen.

2.8 De consument heeft de bank per e-mail van 26 mei 2023 gevraagd om haar nog de tijd te geven tot oktober [2023] zodat zij een nieuwe effectenrekening in Nederland kon openen. De bank heeft per e-mail van 30 mei 2023 geantwoord dat dat intern bij de bank moest worden besproken.

2.9 Op 1 september 2023 heeft de bank aan de consument gemaild:
"Op 22-09-2022 en 01-12-2022 hebben we u laten weten dat onze dienstverlening buiten Nederland gaat veranderen. We hebben u daarom gevraagd uw beleggingsproducten vóór 21-03-2023 te beëindigen. U heeft dit nog niet gedaan.

Misschien bent u dit vergeten of er gewoon nog niet aan toegekomen. Het is wel belangrijk dat u dit op tijd doet.
Belafspraak
Graag kom ik met u in contact om de opheffing verder te bespreken. Morgen neem ik telefonisch contact met u op (...). Komt dit u niet uit? Dan verneem ik dat graag via een reply op deze mail.(...)"

2.10 Per e-mail van 4 september 2023 heeft de consument gereageerd en de bank voorgesteld om haar aandelen Philips over te boeken naar haar Zwitserse rekening en heeft daartoe gegevens verschaft. De bank heeft op 5 september 2023 geantwoord dat dit verzoek niet kon worden uitgevoerd omdat de consument daartoe het al eerder toegezonden formulier van de bank moest gebruiken.

2.11 Op 19 september 2023 heeft de bank de consument opnieuw aangeschreven met het bericht dat de rekening niet langer kon worden aangehouden. De consument kreeg een uiterste termijn om haar effecten vóór 17 oktober 2023 over te dragen, waarna de bank de effecten zelf zou verkopen. De consument heeft hierop de bank verzocht om de effecten over te boeken. Op 20 september 2023 heeft de bank laten weten dat deze aanvraag op deze manier niet in behandeling kan worden genomen, maar dat daarvoor het formulier van de bank moest worden ingevuld en verstuurd naar de bank. De consument wilde dit formulier niet gebruiken omdat dan bij haar kosten in rekening zouden worden gebracht.

2.12 Op 5 oktober 2023 heeft de bank aan de consument gemaild:
"Zojuist heb ik een poststuk van u mogen ontvangen met hierin een Duitstalig formulier. Wij kunnen dit NIET in behandeling nemen. Zoals ook in de mail van 5 en 20 september is gecommuniceerd, dient het formulier: 'overboekformulier effecten naar buitenlandse partijen' te worden ingevuld om effecten te kunnen overboeken naar een buitenlandse financiële instelling. Zie hiervoor de bijlage. Als wij deze niet voor 17 oktober in ontvangst hebben mogen nemen of de beleggingsproducten niet voor deze datum zijn beëindigd worden de beleggingsproducten verkocht op 17 oktober 2023."

2.13 De bank heeft de aandelen Philips van de consument op 17 oktober 2023 verkocht. Het betrof een transactie van 261 stuks à € 17,90 minus een provisie van € 7,34, een bedrag van in totaal € 4.664,56 dat is overgeboekt naar de rekening van de consument.

2.14 De consument heeft op 19 augustus 2024 geklaagd over de handelswijze van de bank. Het geschil heeft geleid tot deze klachtprocedure bij Kifid.

De klacht en vordering

2.15 De consument klaagt erover dat de bank haar aandelen (Philips) onrechtmatig dan wel onvrijwillig heeft verkocht op een ongunstig tijdstip. Volgens de consument heeft de bank op een onprofessionele, zo niet onbehoorlijke, manier jegens haar gehandeld en haar willen dwingen om de overeenkomst, waar de bank zelf van af wilde, op te zeggen. Vervolgens heeft de bank eigenhandig de aandelen verkocht en daarbij een onjuist (automatisch aangemaakt) bericht gestuurd.

De consument stelt recht te hebben op een genoegdoening voor de arrogante, onprofessionele werkwijze van de bank. Haar voorstel daarbij is gebaseerd op de koersontwikkeling van de (onvrijwillig) verkochte aandelen.

2.16 De consument stelt dat zij zo'n € 1.500,- is misgelopen, doordat de bank haar aandelen heeft verkocht en de koers van het aandeel Philips in de daaropvolgende maanden ruim 50% is gestegen. De consument vordert daarom dat de bank € 1.500,- aan haar vergoedt.

Het verweer

2.17 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie constateert dat de klacht in de eerste plaats gaat over de wijze waarop de bank de beleggingsrekening heeft willen beëindigen. De consument vindt dat de bank op een onprofessionele manier heeft gehandeld door haar te verzoeken de beleggingsrekening op te zeggen. De bank heeft als verweer aangevoerd dat zij uit kostenoverweging heeft besloten om deze dienstverlening aan consumenten woonachtig buiten de EER te staken. De bank heeft beleidsvrijheid om te beslissen met wie zij zaken doet. De bank is bovendien bevoegd om de relatie op te zeggen op grond van haar voorwaarden en het algemene principe van contractsvrijheid, aldus de bank.

3.2 De commissie is het eens met de bank dat zij bevoegd is om de relatie met de consument op te zeggen op grond van artikel 35 Algemene Bankvoorwaarden in combinatie met artikel 14 van de Algemene voorwaarden effectendienstverlening van de bank.[1] De bank heeft echter om haar moverende redenen geen gebruik gemaakt van haar opzeggingsrecht. In plaats van de overeenkomst zelf (gedeeltelijk) op te zeggen, heeft de bank steeds aan de consument verzocht om haar beleggingsrekening op te zeggen (zie 2.2 -2.9). Uit de reacties van de consument blijkt dat zij de beleggingsrekening wilde behouden en niet aan dit verzoek wilde voldoen. De commissie concludeert dan ook dat de bank nooit de beleggingsrekening heeft opgezegd. Aangezien de bank niet rechtsgeldig heeft opgezegd, mocht de bank de beleggingsrekening niet eenzijdig beëindigen en ook niet overgaan tot het zelfstandig verkopen van de aandelen Philips.

[1] Betreffende artikelen opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Schade

3.3 De consument stelt dat zij door de verkoop van de aandelen Philips schade heeft geleden. De consument heeft als schade gevorderd het verschil tussen de (koers)waarde van haar aandelen Philips op het moment van verkoop (17 oktober 2023) en de (koers)waarde van het aandeel Philips enkele maanden later. Naar het oordeel van de commissie komt dit verschil echter niet voor rekening van de bank. Hoewel de aandelen op 17 oktober 2023 door de bank zijn verkocht, was de consument daarvan op de hoogte en is de opbrengst aan haar overgemaakt. Zij had kunnen besluiten dezelfde aandelen (elders) aan te kopen of te berusten in de verkoop. Dat de koers van het aandeel Philips slechts enkele maanden daarna gunstig is verlopen, kan de bank niet (achteraf) worden aangerekend. Althans dit hoort bij het beleggingsrisico dat voor (eigen) rekening van de belegger (de consument) zelf dient te komen. Deze vordering kan daarom niet worden toegewezen.

3.4 Wel is de commissie van oordeel dat de consument recht heeft op een vergoeding omdat de bank niet rechtsgeldig heeft opgezegd en de consument steeds onder druk heeft gezet om de beleggingsrekening zelf op te zeggen. De bank heeft ook in eerste instantie geen duidelijkheid gegeven dat de consument haar effecten indien gewenst kon overboeken naar een andere (buitenlandse) rekening en dat de kosten daarvoor dan voor rekening van de bank zouden komen. Het heeft de consument vervolgens veel tijd en energie gekost om de gewenste duidelijkheid te krijgen en de bank aan te spreken. Omdat de beleggingen inmiddels zijn verkocht, de beleggingsrekening is beëindigd en de bank deze dienstverlening niet meer aanbiedt aan klanten buiten de EER, ziet de commissie geen reden om de bank op te dragen de beleggingsrekening van de consument te herstellen. De commissie acht het in dit geval, gelet op de hiervoor gegeven feiten en omstandigheden, wel redelijk dat de bank als compensatie de consument een bedrag van € 500,- betaalt.

Wat is de conclusie?

3.5 De conclusie is dat de bank de beleggingsrekening van de consument niet rechtsgeldig heeft opgezegd en niet bevoegd was zelf de beleggingen te verkopen om zo de beleggings-rekening te kunnen beëindigen. De commissie acht het echter niet nodig dat de bank de beleggingsrekening herstelt, maar acht het wel redelijk dat de bank als compensatie de consument een vergoeding van € 500 betaalt. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie:

(a) beslist dat de bank een bedrag van € 500,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd; en
(b) wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene bankvoorwaarden en de algemene voorwaarden voor de effectendienstverlening

Hieronder enkele relevante artikelen uit de bankvoorwaarden en de algemene voorwaarden voor de effectendienstverlening van de bank, waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 35 – Opzegging van de relatie
U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.
2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

Algemene voorwaarden voor de effectendienstverlening

14 Opzegging overeenkomst

1. U kunt de overeenkomst beëindigen door deze op te zeggen. Daarvoor geldt geen opzegtermijn. U deelt de opzegging aan ons mee. (...)
2. Ook wij kunnen de overeenkomst beëindigen door deze op te zeggen. Doen wij dit, dan geldt een opzegtermijn van één maand. Dit kunnen wij bijvoorbeeld doen als:
   - u naar ons oordeel uw verplichtingen tegenover ons niet nakomt. Zoals wanneer wij u om informatie vragen die wij nodig hebben om onze dienstverlening goed te kunnen uitvoeren en u ons die informatie niet geeft
   - u uw uitgangspunten niet actualiseert als wij u dat vragen
   - u naar een ander land verhuist.

(...)

6. Staan er nog effecten op de effectenrekening als deze wordt beëindigd? Dan zijn wij bevoegd om op een door ons te bepalen tijdstip de effecten namens u en voor uw rekening en risico te verkopen. Wij zijn daarbij niet verantwoordelijk voor de hoogte van de verkoopopbrengst.