Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0530
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 juli 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 11 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Vermogensbeheer. Eind februari / begin maart 2020 wilde de consument haar gehele beleggingsportefeuille verkopen. In een telefoongesprek met de bank (op 2 maart 2020) is besloten om slechts een deel te verkopen. Twee weken later heeft de consument het andere deel alsnog verkocht. De koersen waren toen veel lager dan op 2 maart 2020. De consument vindt dat de bank op 2 maart 2020 haar wens om alles te verkopen had moeten respecteren en dus had moeten uitvoeren. De commissie oordeelt dat de consument op 2 maart 2020 zelf haar verkoopopdracht heeft ingetrokken en een nieuwe verkoopopdracht heeft gegeven, namelijk om slechts een deel van de beleggingsportefeuille te verkopen. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

1. Het procesverloop

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) 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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument belegde bij de bank op basis van Rabo Beheerd Beleggen (Actief).

Dit houdt in dat de bank het vermogen van de consument beheerde voor rekening en risico van de consument. De bank handelde hierbij volgens de overeengekomen uitgangspunten: de consument had het beleggingsdoel 'vermogensgroei' en als beleggingshorizon het jaar 2028.

2.2 Op 26 februari 2020 wilde de consument haar gehele beleggingsportefeuille verkopen. Zij heeft telefonisch contact opgenomen met de bank. Haar vaste beleggingsspecialist was op dat moment niet aanwezig zodat zij door een andere beleggingsspecialist van de bank te woord werd gestaan. De beleggingsspecialist heeft geadviseerd geen overhaaste verkoopbeslissingen te nemen. De consument heeft er toen mee ingestemd te wachten met een eventuele verkoop totdat haar vaste beleggingsspecialist op maandag 2 maart 2020 weer beschikbaar zou zijn.

2.3 Op zondag 1 maart 2020 heeft de consument haar vaste beleggingsspecialist het volgende WhatsApp-bericht gestuurd:

"Goedenavond [naam beleggingsspecialist]. Allereerst hoop ik dat je een goede vakantie gehad hebt. Ik zou je morgen zsm willen spreken. Mijn portefeuille moet zsm verkocht worden. Wat zijn de consequenties? Graag tot morgen. Groet [naam consument]"

2.4 Op 2 maart 2020 om 8:53 uur heeft de consument haar vaste beleggingsspecialist het volgende e-mailbericht gestuurd:

"Goedemorgen [naam beleggingsspecialist],
Wil je met spoed mijn hele aandelenpakket met spoed verkopen. Ik krijg je telefonisch niet te pakken en ook mijn app van gisterenavond krijg ik gen reactie. Over de gang van zaken in de afgelopen week wil ik zsm een praatje met je maken. Wil je de ontvangst van deze mail svp zsm bevestigen."

2.5 Op 2 maart 2020 (ergens tussen 9:19 en 9:32 uur) heeft de vaste beleggingsspecialist met de consument gebeld. Tijdens dat telefoongesprek is besloten om niet de gehele portefeuille maar een gedeelte van de portefeuille te verkopen. Dit is diezelfde dag door de bank bevestigd:

"Beste [naam consument],
Conform onze afspraak van hedenmorgen bevestig ik je nog dat ik voor € 250k aan verkopen heb doorgegeven.
Dit nog ter info.
Met vriendelijke groet,
[naam beleggingsspecialist]"

2.6 Op 15 maart 2020 heeft de consument de bank per e-mail opdracht gegeven om de resterende waarde in haar portefeuille te verkopen. Deze opdracht is uitgevoerd en de overeenkomst Rabo Beheerd Beleggen (Actief) is beëindigd.

De klacht en vordering

2.7 Vanwege een sterk neergaande beurs heeft de consument weloverwogen besloten om haar gehele beleggingsportefeuille te verkopen. Op 26 februari 2020 wilde de consument haar portefeuille al verkopen, maar zij heeft zich laten overtuigen om af te wachten tot haar vaste beleggingsspecialist weer aanwezig zou zijn. Op 1 en 2 maart 2020 heeft zij de bank verzocht om zo spoedig mogelijk te verkopen. De consument vindt dat de bank haar besluit had moeten respecteren en dus had moeten uitvoeren. Dit heeft de bank niet gedaan. De consument wilde namelijk haar *gehele* portefeuille verkopen, maar is er tijdens het telefoongesprek van 2 maart 2020 toe gebracht om *slechts een deel* te verkopen. Uiteindelijk is het andere deel pas op 15 maart 2020 verkocht. De koersen waren toen veel lager dan op 2 maart 2020. Doordat de bank op 2 maart 2020 de wens van de consument om alles te verkopen niet heeft gerespecteerd/uitgevoerd, heeft de consument schade geleden. Zij vordert daarom een financiële compensatie van de bank.

Het verweer

2.8 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

3.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de bank aansprakelijk is voor het koersverlies dat de consument heeft geleden.

3.2 De commissie overweegt dat de bank alleen aansprakelijk kan worden gehouden voor het koersverlies als er sprake is van een toerekenbare tekortkoming. Daar kan bijvoorbeeld sprake van zijn als de bank een verkoopopdracht niet (tijdig) uitvoert. Het is daarom van belang om te kijken of de door de consument geuite wens om haar beleggingsportefeuille te verkopen als een duidelijke verkoopopdracht kan worden gezien.

3.3 Op meerdere momenten heeft de consument haar wensen geuit:

(i) tijdens het telefoongesprek van 26 februari 2020,
(ii) met het Whatsapp-bericht van 1 maart 2020,
(iii) met het e-mailbericht van 2 maart 2020, en
(iv) tijdens het telefoongesprek van 2 maart 2020.

3.4 Het telefoongesprek van 26 februari 2020 heeft niet tot een definitieve verkoopopdracht geleid, aangezien de consument tijdens dat gesprek besloten heeft om haar verkoopopdracht op dat moment niet door te zetten. Het Whatsapp-bericht van 1 maart 2020 kan evenmin beschouwd worden als een verkoopopdracht, aangezien de consument daarin aangeeft dat ze nog in gesprek wil. Het e-mailbericht van 2 maart 2020 kan daarentegen wel beschouwd worden als een verkoopopdracht. Overigens heeft de bank terecht aangevoerd dat deze verkoopopdracht onduidelijk was, omdat gesproken werd van "het hele aandelenpakket", terwijl de beleggingsportefeuille van de consument ook uit obligaties bestond. De e-mail van de consument was voor de bank aanleiding om telefonisch contact met haar op te nemen. Tijdens dat telefoongesprek heeft de consument haar verkoopopdracht ingetrokken en heeft zij een nieuwe verkoopopdracht gegeven, namelijk om een deel van de beleggingsportefeuille te verkopen. De bank heeft deze opdracht correct uitgevoerd. Van een tekortkoming is dan ook geen sprake.

3.5 Voor zover de consument het de bank verwijt dat deze haar ertoe zou hebben bewogen om niet de gehele portefeuille te verkopen, overweegt de commissie als volgt. Dat de bank op 26 februari 2020 en op 2 maart 2020 in gesprek is gegaan met de consument getuigt juist van een zorgvuldige dienstverlening. Zeker in de context van de coronacrisis en de daardoor sterk dalende koersen in februari/maart 2020 vindt de commissie het zorgvuldig van de bank dat deze wilde nagaan of de verkoopwens van de consument was ingegeven door emotie of dat het een weloverwogen beslissing was. Het is uiteindelijk aan de consument - en niet aan de bank - om de verkoopbeslissing te nemen, maar de bank mag de consument er wel op wijzen dat de verkoop van de gehele portefeuille niet in lijn is met de overeengekomen uitgangspunten (waaronder het beleggingsdoel en de beleggingshorizon van de consument). Naar het oordeel van de commissie heeft de bank op dit punt juist zorgvuldig gehandeld.

3.6 Kortom: de bank is niet tekortgeschoten en kan daarom niet aansprakelijk worden gehouden voor het koersverlies tussen 2 en 15 maart 2020. De vordering van de consument moet daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.