Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0245
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 juni 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 12 maart 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen

Samenvatting

De consument vindt dat de bank is tekortgeschoten in de uitvoering van de vermogensbeheer-overeenkomst, omdat de bank niet heeft gewacht met het aankopen van effecten tijdens de neergaande beurzen. De commissie overweegt dat partijen niet zijn overeengekomen dat de bank het juiste moment zou moeten afwachten om effecten aan te kopen. Overigens is het ook niet mogelijk om van tevoren het meest gunstige instapmoment vast te stellen. De bank is dan ook niet tekortgeschoten in de uitvoering van de vermogensbeheerovereenkomst. 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. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 18 februari 2020 heeft de consument een Rabo Beheerd Beleggen (RBB) overeenkomst gesloten met de bank. Deze vermogensbeheerovereenkomst hield in dat de bank het vermogen van de consument zou beheren volgens de overeengekomen uitgangspunten. De consument had het beleggingsdoel ‘vermogensgroei’ en als beleggingshorizon het jaar 2035.

2.2 Op de RBB overeenkomst zijn onder meer de Algemene voorwaarden voor de effectendienstverlening van de Rabobank 2018 van toepassing (hierna: "Algemene voorwaarden effectendienstverlening"). De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.3 Vrijwel meteen na het sluiten van de RBB overeenkomst (op 18 februari 2020) is de bank begonnen met het beleggen van het vermogen van de consument. Ongeveer een maand later (op 17 maart 2020) heeft de consument de bank een e-mail gestuurd en daarin aangegeven de RBB overeenkomst te willen beëindigen:

"Graag wil ik u het volgende vragen.

Het gaat per dag met de aandelen slechter, en wij hebben al behoorlijk wat verloren. Dit is een crisis van ongekende omvang. Via mijn werk (ministerie van OCW) heb ik vernomen dat het nog maanden kan gaan duren, en daarmee zal het steeds slechter kunnen gaan.

Wij vinden dan ook dat we onze verliezen nu moeten beperken en daarmee onze aandelen onmiddellijk van de hand moeten doen. Zodra er beter tijden in zicht komen willen we weer instappen.

Kunnen we u vragen om onze aandelen te verkopen of kunnen we dat zelf doen?"

2.4 Naar aanleiding van deze e-mail heeft de bank op 17 maart 2020 telefonisch contact opgenomen met de consument. De consument bleef bij zijn voornemen om de RBB overeenkomst per direct op te zeggen. Nog dezelfde dag heeft de consument de opheffingsovereenkomst ondertekend en daarmee is de RBB overeenkomst beëindigd.

2.5 De waarde van de effectenportefeuille van de consument was op dat moment (het 'uitstapmoment') lager dan op het moment waarop de bank was begonnen met het beleggen van het vermogen van de consument (het 'instapmoment').

De klacht en vordering

2.6 De consument vindt dat de bank is tekortgeschoten in de uitvoering van de RBB overeenkomst, omdat de bank niet heeft gewacht met het aankopen van effecten tijdens de neergaande beurzen. Vanaf de dag van het sluiten van de RBB overeenkomst begon het coronavirus zijn weg naar de economie te vinden en kelderden de beurzen. Niettemin is de bank toch tot beleggen overgegaan en heeft zij, in weerwil van de snel afglijdende beurscijfers, fondsen aangekocht. De resultaten van deze handelswijze zijn desastreus: de consument is op 17 maart 2020 uitgestapt met een verlies van ongeveer € 18.000,-. De consument vindt dat de bank ondeskundig heeft gehandeld. Volgens de consument betekent het *beheren* van het vermogen niet dat de bank ook meteen moet beginnen met het *beleggen* van het vermogen.

Op grond van haar deskundigheid en marktkennis had de bank moeten wachten met het aankopen van effecten. De bank heeft dit echter niet gedaan en daardoor lijdt de consument schade (namelijk het koersverlies van ongeveer € 18.000,-). De consument vordert daarom een schadevergoeding van de bank.

2.7 Als aanvullend argument heeft de consument aangevoerd dat de bank met open ogen is ingestapt in verliesgevende aandelen en derhalve bewust op verlies heeft aangekoerst, althans dat voor lief heeft genomen. Volgens de consument dient dit te worden aangemerkt als 'grove schuld' in de zin van artikel 37 lid 2 van de Algemene voorwaarden effecten-dienstverlening en is de bank daarom aansprakelijk voor het geleden koersverlies.

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 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank is tekortgeschoten in de uitvoering van de RBB overeenkomst. Meer in het bijzonder gaat het om de vraag of de bank het juiste moment had moeten afwachten om (voor rekening en risico van de consument) effecten aan te kopen.

3.2 Bij de beantwoording van deze vraag is van belang wat partijen zijn overeengekomen en wat de consument van de bank – als vermogensbeheerder – had mogen verwachten. Wat betreft dat laatste is de beoordelingsmaatstaf of de bank het mandaat heeft uitgevoerd zoals dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vermogensbeheerder mag worden verwacht, en of de bank daarbij gebleven is binnen de bandbreedtes die passen bij het met de consument overeengekomen beleggingsprofiel.

3.3 De commissie stelt vast dat partijen zijn overeengekomen dat de bank het vermogen van de consument zou beheren in lijn met de uitgangspunten Rabo Beheerd Beleggen. In die uitgangspunten is niet opgenomen dat de bank het meest gunstige instapmoment bepaalt. Overigens is het ook niet mogelijk om van tevoren het meest gunstige instapmoment vast te stellen. In die zin heeft de bank ook aangegeven dat zij niet in "timing" (het op het juiste moment in- en uitstappen) gelooft en dat haar beleggingsbeleid daar dus ook niet op gericht is. Kortom: partijen zijn niet overeengekomen dat de bank het juiste moment zou moet afwachten om effecten aan te kopen.

Sterker nog, in (artikel 53 van) de Algemene voorwaarden effectendienstverlening is zelfs bepaald dat de bank ervoor zorgt dat dat de stortingen *binnen 10 beursdagen* nadat de gelden op de geldrekening zijn bijgeschreven worden belegd. Dit betekent dat de bank in beginsel ook geen ruimte heeft om een gunstig instapmoment af te wachten.

3.4 Volgens de consument had de bank niet onverkort mogen vasthouden aan deze 10-dagentermijn. De consument wijst er in dat verband op dat de RBB overeenkomst ook de verplichting bevat om 'het best mogelijke resultaat' te behalen. Deze verplichting is opgenomen in Bijlage 4 van de Algemene voorwaarden effectendienstverlening. De commissie oordeelt echter dat die verplichting niet zo ruim moet worden opgevat dat de bank het (achteraf bezien) meest gunstige instapmoment zou moeten afwachten. In deze zaak speelt dat de consument na een maand al de RBB overeenkomst heeft beëindigd en dat de koersen op dat moment veel lager stonden dan op het instapmoment; vanuit dat perspectief lijkt het instapmoment ongunstig. De beleggingshorizon van de consument was echter niet 1 maand, maar 15 jaar (namelijk tot 2035). En vanuit dat perspectief is het precieze instapmoment maar beperkt relevant. Aangezien de bank uitging van een lange beleggingshorizon, is het niet onredelijk of ondeskundig dat zij geen rekening hield met het meest gunstige instapmoment om tot 'het best mogelijke resultaat' te komen. Met andere woorden: de bank is niet tekortgeschoten in de uitvoering van de RBB overeenkomst.

3.5 Om dezelfde reden is er ook geen sprake van 'grove schuld' in de zin van artikel 37 lid 2 van de Algemene voorwaarden effectendienstverlening. Dus ook dit argument van de consument treft geen doel.

3.6 Dit alles leidt tot de slotsom dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vordering moet 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.

Bijlage: Relevante bepalingen

Algemene voorwaarden voor de effectendienstverlening van de Rabobank 2018

Artikel 37 Aansprakelijkheid

1. Alle handelingen die wij met betrekking tot de effecten of de administratie van de effectenrekening verrichten, voeren wij voor uw rekening en risico uit. Bijvoorbeeld het aan- of verkopen van effecten.
2. Lijdt u verlies of heeft u minder winst doordat effecten in waarde dalen of stijgen? Dan zijn wij daarvoor niet aansprakelijk. Ook voor andere schade zijn wij niet aansprakelijk. Maar wij kunnen wel aansprakelijk worden gesteld als de schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van ons.

(…)

Artikel 53 Minimumbedragen en verwerkingstermijn

1. (…)
2. Stort u een bedrag op de geldrekening? Dan zorgen wij ervoor dat deze stortingen binnen 10 beursdagen nadat het op de geldrekening is bijgeschreven worden belegd.
3. (…)

Bijlage 4 van de Algemene voorwaarden voor de effectendienstverlening van de Rabobank 2018

Het orderuitvoeringsbeleid van de Rabobank

Geeft u een order op tot aan- en verkoop van effecten? Dan volgen wij bij de uitvoering van uw order het orderuitvoeringsbeleid. In deze samenvatting van het orderuitvoeringsbeleid leggen wij uit welke werkwijze wij hanteren bij het uitvoeren van uw order. Bij deze werkwijze hebben wij een afweging gemaakt tussen verschillende factoren om het best mogelijke resultaat voor u te behalen.

(…)

Bepalen van het best mogelijke resultaat

Geeft u een order aan ons door? Dan hebben wij maatregelen getroffen om bij het uitvoeren van uw order het best mogelijke resultaat voor u te behalen. Hierbij houden wij rekening met verschillende factoren. Eén van de factoren is de prijs (koers) die wordt gevraagd of geboden voor de effecten op een handelsplaats. Daarnaast kijken we naar de kosten die gelden voor het uitvoeren van uw order via deze handelsplaats. Ook houden we rekening met hoe snel we uw order kunnen doorsturen naar een handelsplaats, de omvang van uw order, de voorwaarden die u meegeeft aan de order en hoe groot de kans is dat uw order wordt uitgevoerd en afgewikkeld.