Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-321
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 april 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	8 april 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Vast staat dat de Bank de oproep voor de Vergadering van Certificaathouders van [naam onderneming] verkeerd heeft geïnterpreteerd, waardoor zij Consument ten onrechte niet heeft aangemeld. De Commissie dient te beoordelen of voor Consument een recht bestaat op schadevergoeding door de fout van de Bank. De Commissie is van oordeel dat hiervan geen sprake is. Consument heeft zijn vordering van € 100,- op de Bank niet onderbouwd, ondanks de gemotiveerde betwisting van de Bank dat Consument geen schade kon hebben geleden. De frustratie die Consument heeft ervaren door het niveau van dienstverlening van de Bank kan volgens het recht niet leiden tot een toewijzing van schadevergoeding. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij de Bank een beleggingsrekening waarmee hij op basis van execution only belegt. Consument houdt op deze rekening certificaten van aandelen aan in [naam onderneming].

2.2 Op 3 november 2018 heeft Consument de Bank per e-mail verzocht hem aan te melden voor de Vergadering van Certificaathouders van [naam onderneming] van 13 november 2018.

2.3 Op 5 november 2018 heeft het Service Centrum Beleggen van de Bank Consument per e-mail geïnformeerd dat zij zou onderzoeken of aanmelding voor de Vergadering van Certificaat-houders van [naam onderneming] voor hem mogelijk was.

2.4 Op 13 november 2018 heeft de Bank Consument per e-mail bericht dat aanmelding voor de Vergadering van Certificaathouders van [naam onderneming] niet mogelijk was.

2.5 Op 14 november 2018 heeft Consument een klacht ingediend bij de Bank.

2.6 Op 17 januari 2019 heeft de Bank Consument per brief haar excuses aangeboden voor de verkeerde interpretatie van de oproep.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 100,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- De Bank heeft Consument ten onrechte medegedeeld dat de Vergadering van Certificaat-houders slechts toegankelijk zou zijn voor certificaathouders die in het register staan ingeschreven. Hierdoor heeft de Bank verzuimd in haar verplichting om de Vergadering van Certificaathouders te faciliteren voor Consument. De Bank heeft eerder hierin verzuimd, waarna zij Consument beterschap heeft beloofd.

Verweer van de Bank

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

- Consument heeft de Bank op 2 november 2018 verzocht om hem aan te melden voor de Vergadering van Certificaathouders van [naam onderneming]. De Bank heeft aan Consument medegedeeld dat Consument zich niet kon inschrijven, omdat aanmelding enkel openstond voor certificaathouders die in het register staan ingeschreven. De oproep van Stichting Administratiekantoor [naam onderneming] bleek echter verkeerd geïnterpreteerd te zijn door de medewerker van het Service Centrum Beleggen. De Bank heeft van de situatie geleerd en heeft dit binnen het Service Centrum Beleggen besproken.
- Niet is gebleken dat Consument enig nadeel heeft ondervonden.

Consument heeft zich uiteindelijk via een andere intermediair aangemeld voor de desbetreffende Vergadering van Certificaathouders. Bovendien blijkt uit de oproep dat Consument ook contact kon opnemen met ABN AMRO Bank N.V., die de aanmeldingen namens [naam onderneming] verzorgde.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of voor Consument een recht bestaat op schadevergoeding door de Bank.

4.2 Niet staat ter discussie dat de Bank de oproep voor de Vergadering van Certificaathouders van [naam onderneming] van 13 november 2018 verkeerd heeft geïnterpreteerd, waardoor zij Consument ten onrechte niet heeft aangemeld voor de Vergadering van Certificaathouders. Consument heeft zich echter via een andere intermediair weten aan te melden voor de vergadering.

4.3 Wel staat ter discussie of hierdoor voor Consument een recht bestaat op schadevergoeding door deze fout van de Bank. De Commissie is van oordeel dat hiervan geen sprake is. Consument heeft zijn vordering van € 100,- op de Bank niet onderbouwd, ondanks de gemotiveerde betwisting van de Bank dat Consument geen schade kon hebben geleden. Consument heeft enkel gesteld dat de Bank (weer) verzuimd heeft voor hem (de toegang tot) de Vergadering van Certificaathouders van [naam onderneming] te faciliteren.

4.4 Het is voor de Commissie duidelijk dat het niveau van dienstverlening van de Bank Consument frustreert. Daaraan draagt niet bij dat Consument eerder hinder heeft ondervonden van de Bank bij zijn aanmelding voor de Vergadering van Certificaathouders. Hoe vervelend dit ook is voor Consument, kunnen dit soort gevoelens volgens het recht niet leiden tot een toewijzing van schadevergoeding.

4.5 De Commissie concludeert op grond van het voorgaande dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.