Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-018
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 6 januari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft van de Bank een orderbevestiging ontvangen met de mededeling dat de obligaties tegen een koers van 92% zijn verkocht. Dit bleek echter niet te kloppen. Hoewel de Commissie begrijpt dat dit voor Consument teleurstellend moet zijn geweest, kan de Bank niet worden gehouden aan haar (foutieve) mededeling dat obligaties tegen een koers van 92% zijn verkocht. De vordering wordt daarom afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank en
- 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 houdt een beleggingsrekening (Rabo Zelf Beleggen) aan bij de Bank.

2.2 Op deze beleggingsrekening zijn onder meer de Algemene voorwaarden voor effecten-dienstverlening van de Rabobank 2018 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. In artikel 22 van de voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

22 Informatie over gebruik effectenrekening
1. Wij geven u informatie, onder meer over:
• het gebruik van de effectenrekening

• uitgevoerde effectenorders
• kosten.
(…)
6. Fouten mogen wij altijd herstellen.

2.3 Op 26 februari 2019 heeft Consument de Bank de opdracht gegeven tot de verkoop van NLG 75.000 obligaties Aegon (nominaal 4,26) met een limiet van 87,9%.

2.4 Op 26 februari 2019 om 9:54 uur heeft de Bank Consument een orderbevestiging (hierna: "de orderbevestiging") gestuurd:

"Geachte klant,

Op 26-02-2019 is het volgende voor u uitgevoerd:

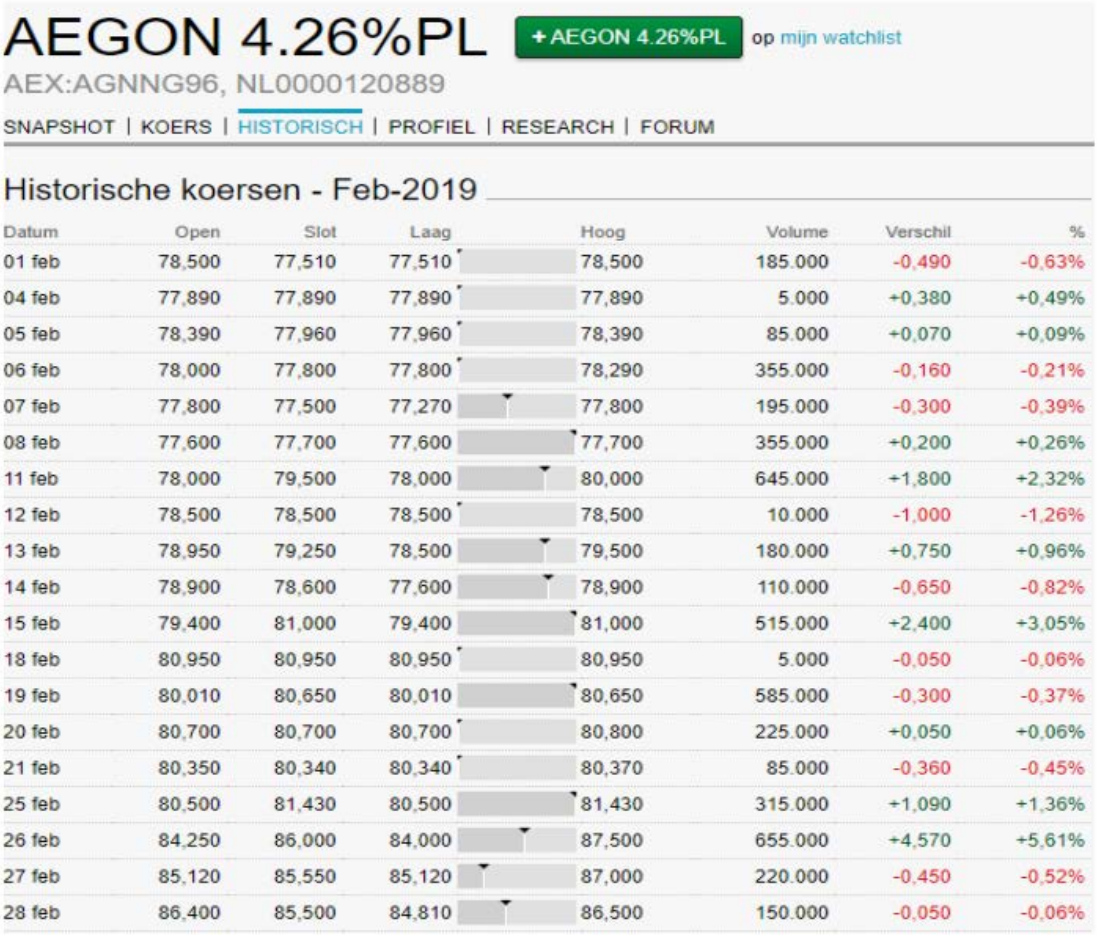
Uw opdracht:
Verkoop NLG 75.000 Aegon 4,26
Limiet 87,90%
Ordernr. [nummer]

De uitvoering:
NLG 20000 tegen een koers van 92,00%

Met vriendelijke groeten,
RABOBANK"

2.5 In tegenstelling tot wat de Bank in haar orderbevestiging heeft bericht (namelijk dat obligaties zijn verkocht tegen een koers van 92%), is de order geheel komen te vervallen.

2.6 In de onderhavige procedure heeft de Bank het volgende overzicht overgelegd:



AEGON 4.26%PL + AEGON 4.26%PL op mijn watchlist

AEX:AGNNG96, NL0000120889

SNAPSHOT | KOERS | HISTORISCH | PROFIEL | RESEARCH | FORUM

Historische koersen - Feb-2019

Datum	Open	Slot	Laag	Hoog	Volume	Verschil	%
01 feb	78,500	77,510	77,510	78,500	185.000	-0,490	-0,63%
04 feb	77,890	77,890	77,890	77,890	5.000	+0,380	+0,49%
05 feb	78,390	77,960	77,960	78,390	85.000	+0,070	+0,09%
06 feb	78,000	77,800	77,800	78,290	355.000	-0,160	-0,21%
07 feb	77,800	77,500	77,270	77,800	195.000	-0,300	-0,39%
08 feb	77,600	77,700	77,600	77,700	355.000	+0,200	+0,26%
11 feb	78,000	79,500	78,000	80,000	645.000	+1,800	+2,32%
12 feb	78,500	78,500	78,500	78,500	10.000	-1,000	-1,26%
13 feb	78,950	79,250	78,500	79,500	180.000	+0,750	+0,96%
14 feb	78,900	78,600	77,600	78,900	110.000	-0,650	-0,82%
15 feb	79,400	81,000	79,400	81,000	515.000	+2,400	+3,05%
18 feb	80,950	80,950	80,950	80,950	5.000	-0,050	-0,06%
19 feb	80,010	80,650	80,010	80,650	585.000	-0,300	-0,37%
20 feb	80,700	80,700	80,700	80,800	225.000	+0,050	+0,06%
21 feb	80,350	80,340	80,340	80,370	85.000	-0,360	-0,45%
25 feb	80,500	81,430	80,500	81,430	315.000	+1,090	+1,36%
26 feb	84,250	86,000	84,000	87,500	655.000	+4,570	+5,61%
27 feb	85,120	85,550	85,120	87,000	220.000	-0,450	-0,52%
28 feb	86,400	85,500	84,810	86,500	150.000	-0,050	-0,06%

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 De Bank heeft aangegeven dat de orderbevestiging een administratieve fout (onjuiste mededeling) was die zij op grond van artikel 22 van de voorwaarden mocht herstellen, maar daar is Consument het niet mee eens. Consument vermoedt dat de order van 26 februari 2019 wel degelijk is uitgevoerd tegen een koers van 92%, maar dat de order daarna weer is teruggedraaid door de Bank. Aangezien er geen geldige reden was om de order terug te draaien, dient de Bank alsnog de order uit te voeren tegen een koers van 92%. In essentie vordert Consument dan ook nakoming van de orderbevestiging van 26 februari 2019, dan wel schadevergoeding wegens niet-nakoming van de order-bevestiging.

Verweer van de Bank

3.2 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank kan worden gehouden aan de orderbevestiging (met de mededeling dat obligaties tegen een koers van 92% zijn verkocht). De Commissie merkt allereerst op dat partijen van mening verschillen over wat er precies gebeurd is.

4.2 Volgens de Bank is er sprake van een administratieve fout (die op grond van artikel 22 van de voorwaarden hersteld mag worden). De Bank licht dit als volgt toe. Op 26 februari 2019 had de broker een bericht aan de Bank gestuurd dat er uitvoering was gegeven aan de verkoop van de obligaties tegen een koers van 92%. Op basis daarvan heeft Consument van de Bank de orderbevestiging ontvangen. Later die dag heeft de broker echter aan de Bank gemeld dat hij een fout had gemaakt en dat er geen verkoop had plaatsgevonden tegen een koers van 92%. De broker heeft de obligaties vervolgens als bestens verhandeld tegen een koers van 85%. De Bank heeft de broker hierop aangesproken omdat deze uitvoering niet voldeed aan de door Consument gegeven limiet van 87,9%. De order is vervolgens geheel komen te vervallen.

4.3 Consument betwist dat er sprake is van een administratieve fout. Consument wijst erop dat de orderbevestiging een ordernummer noemt ([nummer]). Consument vermoedt dat de order van 26 februari 2019 wel degelijk is uitgevoerd tegen een koers van 92%, maar dat de order daarna weer is teruggedraaid door de Bank. Consument heeft zelf geen toegang tot Euronext. Hij verzoekt Kifid daarom om bij Euronext na te gaan of de order met nummer [nummer] is uitgevoerd.

4.4 De Commissie merkt op dat zij niet kan voldoen aan dit verzoek. Het is namelijk niet aan Kifid, maar aan partijen zelf om bewijs aan te dragen voor hun stellingen. In de onderhavige procedure heeft de Bank een overzicht met de historische koersen overgelegd (zie overweging 2.6). Uit dit overzicht blijkt dat de koers op 26 februari 2019 niet hoger is geweest dan 87,5%. Dit betekent dat er op die dag geen koers van 92% is geweest. Aangezien het dus niet mogelijk is dat de obligaties die dag op de beurs tegen een koers van 92% zijn verkocht, kan het niet anders zijn dan dat de orderbevestiging (met de mededeling dat de obligaties tegen een koers van 92% zijn verkocht) een onjuiste mededeling was. De Commissie volgt daarom het standpunt van de Bank dat de orderbevestiging een foutieve mededeling was.

4.5 Hoewel de Commissie begrijpt dat het voor Consument teleurstellend moet zijn geweest dat de orderbevestiging niet bleek te kloppen, kan de Bank niet worden gehouden aan haar (foutieve) mededeling dat obligaties tegen een koers van 92% zijn verkocht. Op grond van artikel 22 van de voorwaarden (zie overweging 2.2) is de Bank immers bevoegd om fouten te herstellen. Dit betekent dat de Bank niet gehouden kan worden om de obligaties alsnog tegen een koers van 92% te verkopen, dan wel om het verschil tussen de huidige koers en de koers van 92% aan Consument te vergoeden. De conclusie is dan ook dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend, omdat het geschil behandeld is in een verkorte procedure zoals bedoeld in artikel 32 van het Reglement. 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.