Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-304
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 september 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 25 april 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Execution only. Emissie. Geen verplichting om de belegger vooraf op de emissie te attenderen of rechtstreeks informatie te verschaffen.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief met bijlagen,
- het verweerschrift van de bank van 16 januari 2018,
- de repliek van Consument van 15 februari 2018,
- de dupliek van de bank van 9 april 2018 en
- de e-mail van 19 april 2019, waarin Consument mededeelt dat hij de uitspraak van Commissie als bindend aanvaardt.

De Commissie stelt vast dat partijen bindend advies aanvaarden en dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een beleggingsrekening bij de bank en heeft in juni 2013 een Overeenkomst Rabo Direct Beleggen ondertekend. In deze overeenkomst staat:

> "(…) In het kader van Rabo Direct Beleggen kan worden belegd in aandelen, obligaties en beleggingsfondsen. (…)
> Orders kunnen via Rabo Internetbankieren Beleggen en de Rabo Orderlijn worden ingelegd. De Rabo Orderlijn en het Service Centrum Direct Beleggen zijn bereikbaar via de Rabo Beleggingslijn (…). Het is in het kader van Rabo Direct Beleggen niet mogelijk advies van een beleggingsadviseur te krijgen of orders bij een beleggingsadviseur in te leggen.

Indien Rekeninghouder orders (…) wenst in te leggen, is het vereist dat naast deze Rabo Direct Beleggen overeenkomst een Overeenkomst Elektronische Bankdiensten is gesloten.
Rekeninghouder realiseert zich, dat hij in het kader van Rabo Direct Beleggen op eigen initiatief en voor eigen rekening en risico handelt. Rekeninghouder realiseert zich voorts, dat hij zelf geregeld zijn portefeuille dient te controleren. (…)"

2.2 Op 11 januari 2017 heeft de bank de brochure 'Rabobank Certificaten' uitgebracht. Deze bevatte informatie over de voorgenomen emissie van nieuwe Rabobank Certificaten. In de brochure stond dat particuliere beleggers vanaf 11 januari 2017 tot 16 januari 2017 konden inschrijven op nieuwe certificaten.

2.3 Op 7 februari 2017 heeft Consument aan de bank gemaild:

"(…) Als ik het goed begrijp zou ik via [pagina op website bank] geïnformeerd moeten zijn over de emissie.
Ten eerste kan ik dit helaas niet controleren, omdat mededelingen blijkbaar niet op een voor mij toegankelijke manier bewaard worden (…).
Ten tweede mag ik in alle redelijkheid toch verwachten dat ik, juist in de situatie van direct beleggen, op een actieve wijze door Rabobank word geïnformeerd dat er een nieuw(e) mededeling/bericht is en niet uitsluitend passief met een bericht dat min of meer 'verstopt' is onder een 'kopje' mededelingen, zonder dat bovendien zichtbaar is dat er een nieuwe mededeling is. (…)
Zonder actief signaal, bijvoorbeeld mailbericht met leesbevestiging of 'er is een nieuwe mededeling voor u' (…), kan Rabobank zich (…) niet verschuilen achter het standpunt dat er dan sprake is van goed informeren over deze emissie, in de zin van dat er alles aan gedaan is om ervoor te zorgen dat de informatie ook echt onder mijn aandacht is gebracht. En ook gegeven de zeer korte inschrijfperiode, was het (…) nog belangrijker om actief op deze emissie en de gevolgen daarvan voor zittende Certificaathouders te wijzen.
Ten derde mag ik in alle redelijkheid toch ook verwachten dat een emissie als deze ook direct zichtbaar is in de portefeuille zelf, net zoals bij andere emissies (…).
Ten vierde is in de direct beleggen-app niet eens een 'kopje' mededelingen opgenomen en dus helemaal op geen enkele wijze te achterhalen in hoeverre via dat kanaal adequaat is geïnformeerd. (…)"

2.4 Op 10 februari 2017 heeft Consument aan de bank gemaild:

"(…) Ik heb een Direct Beleggen Portefeuille bij de Rabobank. In deze portefeuille zitten o.m. Rabobank Certificaten. Rabobank heeft op 11 januari jl. een aankondiging gedaan van een emissie van nieuwe Rabobank Certificaten. Op deze emissie kon tot 16 januari jl. door particuliere beleggers worden ingeschreven. De berichtgeving over het resultaat van deze emissie heb ik echter pas gelezen op 20 januari jl. nadat hierover een nieuwsbericht op de homepage van de website van Rabobank/particulieren stond. (…)

Op 7 februari jl. heb ik (…) mijn klacht over de onzorgvuldige informatieverstrekking neergelegd bij de assistent van mijn adviseur bij de afdeling Private Banking (…). (…)"

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot vergoeding van schade die hij lijdt doordat hij niet heeft kunnen inschrijven op nieuwe Rabobank Certificaten. De schade bedraagt volgens Consument € 25.076,-, te vermeerderen met wettelijke rente.

3.2 Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag dat de bank in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld door hem in januari 2017 niet tijdig te attenderen op de emissie en onvoldoende daarover voor te lichten.

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

4. Beoordeling

4.1 Volgens de bank kan de klacht niet worden behandeld voor zover deze ziet op haar optreden bij de emissie van Rabobank Certificaten, omdat op grond van het reglement (artikel 2.1 onder k) een klacht niet behandelbaar is als die betrekking heeft op het handelen of nalaten van een financieel dienstverlener in het kader van een specifieke functie bij een emissie of (her)plaatsing van effecten. Met dit verweer wordt miskend dat de klacht betrekking heeft op de verplichtingen van de bank in verband met de beleggingsrekening van Consument en de daarmee verband houdende relatie van effectendienstverlening. Dergelijke effectendienstverlening is een financiële dienst in de zin van het reglement, zodat Kifid een klacht daarover kan behandelen.

4.2 Kern van de klacht is dat de bank in januari 2017 heeft verzuimd Consument op de emissie te attenderen. Consument verwacht dat de bank actief zijn financiële belangen bewaakt en actief en tijdig informeert over de voor zijn financiële planning relevante zaken; in dit geval des te meer omdat de termijn voor inschrijving zeer kort was en een aanzienlijk deel van zijn portefeuille uit Rabobank Certificaten bestond. Zelfs in een relatie op basis van execution only, aldus Consument, kan de bank in een geval als dit niet volstaan met verwijzen naar openbare informatie. Consument stelt dat hij, doordat hij niet op de emissie is geattendeerd, niet weloverwogen heeft kunnen beslissen over de aan- of verkoop van Rabobank Certificaten. Als hij wel tijdig en adequaat was geïnformeerd, zou hij gegeven de uitgangspunten en voorwaarden van de emissie zijn Rabobank Certificaten hebben verkocht en hebben ingeschreven op nieuwe certificaten.

4.3 In dit standpunt kan Consument niet worden gevolgd. Uit de stukken blijkt dat het bij de emissie in 2017 ging om een openbare inschrijving zonder voorkeursinschrijving voor bestaande klanten en dat informatie over de emissie openbaar verkrijgbaar was op de in het verweerschrift vermelde websites. Van belang is verder dat, afgaande op de bewoording van de Overeenkomst Rabo Direct Beleggen, Consument bij de bank belegde op basis van execution only. In een dergelijke beleggingsrelatie neemt de cliënt zijn beleggingsbeslissingen zelfstandig en zonder voorafgaand advies van de financiële dienstverlener. Dit uitgangspunt brengt mee dat het bij dit type effectendienstverlening aan de belegger zelf is op eigen kracht de informatie over (ontwikkelingen in verband met) beleggingen te verzamelen die hij voor zijn beleggingsbeslissingen belangrijk acht (vgl. de uitspraken van de Commissie met nummer 2016-546 en 2017-339). Voor deze zaak brengt dit uitgangspunt mee dat, in de tussen partijen bestaande relatie van effectendienstverlening, de bank niet verplicht was Consument vooraf op de emissie te attenderen of hem rechtstreeks informatie daarover te verschaffen.

4.4 Consument voert aan dat de bank hem bij de emissie in 2014 actief heeft geïnformeerd (door een brochure toe te sturen) en hem ook over andere zaken zoals nieuwsberichten en rentewijzigingen informeert, zodat hij erop mocht vertrouwen dat zij hem ook bij een emissie zoals die in 2017 actief zou informeren. Dit betoog gaat voorbij aan het feit dat Consument expliciet in de Overeenkomst Rabo Direct Beleggen met de bank is overeengekomen dat hij op eigen initiatief en voor eigen rekening en risico handelt en zelf geregeld zijn portefeuille moet controleren. Deze omstandigheid brengt mee dat Consument er niet op heeft mogen vertrouwen dat de bank zijn financiële belangen actief zou bewaken en hem steeds vooraf zou attenderen op belangrijke ontwikkelingen in verband met zijn beleggingen zoals een emissie. Het feit dat Consument bij de beursgang van de certificaten actief door de bank is geïnformeerd, brengt ook niet mee dat de bank gehouden zou zijn Consument actief te informeren over (vervolg)emissies van deze certificaten. De bank heeft dit immers gedaan in haar rol als uitgevende instelling van de certificaten en niet als financieel dienstverlener in verband met de beleggingen van Consument.

4.5 Gezien het voorgaande zal de vordering van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.