Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0181

(mr. M.E.J. Bracco Gartner en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	23 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument vindt dat Rabobank hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de reversesplit van zijn aandelen. De commissie overweegt dat bij execution only de verantwoordelijkheid bij de consument ligt om zich te informeren over relevante ontwikkelingen zoals de reverse-split, waardoor de consument niet meer 5.000 maar 500 aandelen hield. Daar is de consument bovendien over geïnformeerd tijdens een telefoongesprek met Rabobank, waarna hij de verkoop van zijn gehele positie bevestigde. Het is niet gebleken dat de consument heeft gezegd 4.500 aandelen over te willen houden. Vordering afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van Rabobank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Rabobank.

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 Rabobank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij Rabobank. Hij belegt op basis van *execution only*. Op de overeenkomst tussen de consument en Rabobank zijn onder meer de Algemene Voorwaarden voor de Effectendienstverlening (verder te noemen: 'AVE') van toepassing. In artikel 48 lid 1 AVE is bepaald: *"Bij zelf beleggen geeft u zelfstandig en op eigen initiatief orders tot aan- en verkoop van effecten aan ons, zonder dat wij u beleggingsadvies geven. Dit heet ook wel 'execution only'."*

2.2 De consument hield aandelen Avantium.

2.3 Op 14 mei 2025 heeft Avantium op haar website medegedeeld dat zij zou overgaan tot het consolideren van aandelen:

> *Als gevolg van de aandelensplitsing: (i) zullen 10 gewone aandelen (ISIN: NLOO12047823) worden geconsolideerd in 1 gewoon aandeel (ISIN: NLOO15002IEO), (ii) verandert de nominale waarde per gewoon aandeel van EUR 0,10 naar EUR 1,00 en (iii) verandert het aantal uitstaande aandelen van 86.960.115 naar 8.696.012*
> *De relevante data voor de aandelensplitsing zijn als volgt:*
> - *Laatste handelsdag van de gewone aandelen onder de oude ISIN: maandag 19 mei 2025*
> - *De handel in de geconsolideerde gewone aandelen begint onder de nieuwe ISIN: dinsdag 20 mei 2025*
>
> *(...)*

2.4 Op 20 mei 2025 heeft Rabobank de consolidatie verwerkt in het rekeningoverzicht van de consument. Uit de systeemadministratie van Rabobank blijkt dat om 08:34 uur de 5.000 oude aandelen Avantium in de beleggingsportefeuille van de consument zijn omgewisseld naar 500 nieuwe aandelen.

2.5 Diezelfde dag om 10:43 uur heeft de consument Rabobank gebeld. Uit de opname en de transcriptie van het telefoongesprek blijkt onder meer het volgende:

- De consument wilde aandelen Avantium verkopen.
- De medewerker van Rabobank informeerde de consument over de *reverse split* (de consolidatie).
- De consument gaf vervolgens aan 4.000 aandelen te willen verkopen.
- De medewerker deelde de consument mede dat hij vanwege de consolidatie nog 500 aandelen hield. De medewerker voegde daaraan toe: *"U had eerst vijfduizend wellicht en nu vijfhonderd".*
- De consument vroeg vervolgens of hij niet meer dan 500 aandelen kon verkopen.
- De medewerker verwees daarop nog eens naar de consolidatie: *"de aanpassing van vijfduizend naar vijfhonderd".*
- De consument gaf aan 500 aandelen te willen verkopen.
- De medewerker benoemde dat 500 aandelen de 'volledige positie' van de consument behelsden.
- De consument bevestigde de verkoop van 500 aandelen voor € 11,85 per aandeel.

Rabobank heeft de verkooptransactie om 10:53 uur uitgevoerd.

2.6 Op 22 mei 2025 heeft de consument Rabobank gebeld en gevraagd naar de waarde van zijn aandelen Avantium na de verkooptransactie. Hij ging ervan uit nog 4.500 aandelen te houden.

Daarop heeft een medewerker van Rabobank aangegeven dat de consument sinds de verkooptransactie geen aandelen Avantium meer had. De consument heeft aangegeven dat hij de verkooptransactie wilde laten terugdraaien. Dat was niet meer mogelijk.

2.7 Op 27 mei 2025 heeft de consument weer naar Rabobank gebeld. Hij heeft medegedeeld niet op de hoogte te zijn gesteld van de 'veranderingen' en het gevoel te hebben niet goed te zijn geïnformeerd door Rabobank. De consument heeft – gezien de koersstijging in de dagen na de verkoop – verzocht om een compensatie voor het verschil tussen de verkoopprijs en de gestegen waarde van de aandelen Avantium. Rabobank heeft het verzoek afgewezen.

2.8 De consument heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert dat Rabobank wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Hij noemt een schadebedrag van € 5.000,-. De vordering berust op de stelling dat Rabobank hem niet goed heeft geïnformeerd en dat hij duidelijk aan Rabobank heeft aangegeven 500 aandelen te willen verkopen zodat hij nog 4.500 aandelen zou overhouden. Rabobank heeft dat stilzwijgend goedgekeurd. Zij heeft de consument er niet op gewezen dat zijn aanname vanwege de consolidatie onjuist was. De consument was niet op de hoogte van de consolidatie.

Het verweer

2.10 Rabobank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Centrale vraag

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is deze: moest Rabobank de consument voorafgaand aan de verkoop van de aandelen meer of duidelijker informeren over de *reverse-split* van de aandelen en de gevolgen daarvan voor de aandelen van de consument? De commissie is van oordeel dat dit niet zo is en zal hieronder toelichten waarom.

De verplichtingen van Rabobank

3.2 De dienstverlening in deze zaak heeft het karakter van execution only. Bij dit type dienstverlening is de zorgplicht van een beleggingsonderneming beperkter dan bij andere soorten beleggingsdienstverlening (zoals vermogensbeheer of beleggingsadvies). De belegger neemt zelfstandig en zonder voorafgaand advies beleggingsbeslissingen.

Hij is zelf verantwoordelijk voor zijn of haar beleggingsstrategie, de daarbij te maken keuzes en de te verrichten effectentransacties.[1] Dat is bovendien overeengekomen in artikel 48 lid 1 AVE. Ook is het de verantwoordelijkheid van de consument om zich te informeren over de eigenschappen en risico's van beleggingsproducten.[2] Rabobank was dan ook niet verplicht de consument actief te informeren over de consolidatie. De consument had kennis kunnen nemen van het bericht op de website van Avantium.

Geen waarschuwingsplicht

3.3 Tijdens het telefoongesprek waarin de consument de opdracht heeft gegeven voor de verkooptransactie, heeft Rabobank de consument geïnformeerd over de consolidatie, de gevolgen daarvan voor de belegging van de consument, en het feit dat de consument met de voorgenomen transactie zijn gehele positie zou verkopen. Zoals onder nummer 3.2 al staat, bepaalt de consument zelf beleggingsbeslissingen. De consument heeft de verkooptransactie bevestigd nadat hij tijdens het telefoongesprek was geïnformeerd over de consolidatie.

3.4 Het is niet gebleken dat de consument – zoals door hem gesteld maar door Rabobank gemotiveerd betwist – in het telefoongesprek uitdrukkelijk heeft gezegd 500 aandelen te willen verkopen ‘zodat hij 4.500 aandelen zou overhouden’. Van Rabobank kan dan ook niet verwacht worden dat zij de consument waarschuwde voor de onjuistheid van die aanname. Bovendien volgt de onjuistheid daarvan wel uit de informatie die Rabobank blijkens de opname en de transcriptie heeft gegeven. Dat de consument de verkooptransactie desondanks bevestigde op basis van een onjuiste aanname, is zijn eigen verantwoordelijkheid.

Conclusie

3.5 Gezien het voorgaande is niet gebleken dat Rabobank in strijd met een verplichting jegens de consument heeft gehandeld. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

[1] Vergelijk onder andere GC Kifid 2020-098, 2020-730, 2021-0659 en 2025-0118.
[2] Vergelijk CvB Kifid 2019-022, nummer 5.3.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl