Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-472
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 februari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 3 juni 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Klacht over de dienstverlening van de Bank. De Bank heeft Consument ten onrechte geïnformeerd dat zij hem niet kon aanmelden voor de Vergadering voor Certificaathouders van [naam onderneming] op basis van een mededeling van [naam onderneming]. De vordering van Consument tot schadevergoeding van € 100,- 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. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 4 november 2019 heeft Consument de Bank per e-mail verzocht om een toegangsbewijs voor de Vergadering van Certificaathouders van 15 november 2019.

2.3 Nadat de Bank contact had opgenomen met [naam onderneming], heeft zij Consument op 6 november 2019 per e-mail geïnformeerd dat het niet mogelijk was hem aan te melden voor de Vergadering van Certificaathouders van [naam onderneming].

2.4 Op 17 november 2019 heeft Consument per e-mail een klacht ingediend bij de Bank.

2.5 Op 21 november 2019 heeft de Bank Consument per brief geïnformeerd dat sprake is geweest van miscommunicatie tussen de Bank en [naam onderneming] en heeft de Bank Consument haar excuses aangeboden.

2.6 De uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

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 grondslagen:

- De Bank heeft nagelaten om voor Consument de mogelijkheid te faciliteren om de Vergadering van Certificaathouders van [naam onderneming] op 15 november 2019 bij te wonen. Hierdoor kon Consument de Vergadering van Certificaathouders niet bijwonen en zijn spreekrecht uitoefenen.
- De Bank heeft al meerdere jaren achter elkaar verzuimd om voor Consument een toegangsbewijs te faciliteren voor deelname aan de Vergadering van Certificaathouders van [naam onderneming]. Consument heeft eerder hierover bij de Bank klachten ingediend. Er zijn al diverse excuses door de Bank gemaakt. De Bank dient haar service en dienstverlening aan te passen, waarbij zij de klacht van Consument serieus neemt.

Verweer van de Bank

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

- De Bank heeft zich voldoende ingespannen om Consument aan te melden voor de Vergadering van Certificaathouders. Aangezien de Vergadering van Certificaathouders van [naam onderneming] niet was gepubliceerd en niet in de systemen van de Bank voorkwam, heeft de Bank contact opgenomen met [naam onderneming]. Op basis van een mededeling van een medewerker van [naam onderneming] was de Bank in de (verkeerde) veronderstelling dat er geen Vergadering voor Certificaathouders meer zou plaatsvinden dat kalenderjaar.

- Dat de inspanningen van de Bank niet het resultaat hebben opgeleverd dat Consument had gewenst, betekent niet dat de Bank aansprakelijk is voor enig nadeel dat Consument stelt te hebben geleden.
- Consument heeft geen nadeel geleden. Indien Consument wel bij de Vergadering voor Certificaathouders aanwezig was geweest, had hij deze als toehoorder kunnen bijwonen. Zodoende is Consument niet benadeeld in zijn stem- of spreekrecht als certificaathouder. Verder heeft Consument de door hem gestelde financiële schade van € 100,- op geen enkele wijze onderbouwd.
- De Bank weet niet of [naam onderneming] de juiste procedure heeft gevolgd bij het uitnodigen van haar certificaathouders. De Bank is immers niet op de hoogte van hetgeen [naam onderneming] heeft ondernomen om Consument als certificaathouder uit te nodigen voor de vergadering.

4. Beoordeling

4.1 Ter discussie staat of de Bank de door Consument gevorderde schade van € 100,- dient te vergoeden. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.

4.2 Vaststaat dat de Bank op basis van een verkeerde mededeling van [naam onderneming] Consument niet heeft aangemeld voor de Vergadering van Certificaathouders van [naam onderneming] van 15 november 2019. Deze fout is de Bank niet toe te rekenen en daarom komt eventuele schade niet voor rekening van de Bank.

4.3 Daarnaast is onvoldoende gebleken dat Consument is benadeeld doordat hij niet aanwezig kon zijn bij de Vergadering van Certificaathouders van 15 november 2019. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument zijn gevorderde schade onvoldoende onderbouwd met de enkele stelling dat hij een vrije dag heeft opgenomen om gebruik te kunnen maken van zijn stem- en/of spreekrecht als certificaathouder van de aandelen in [naam onderneming].

4.4 De Commissie merkt op dat Consument al eerder klachten heeft ingediend bij Kifid over de Bank vanwege haar gebrekkige dienstverlening rondom het aanmelden van Consument voor eerdere Vergaderingen van Certificaathouders van [naam onderneming]. Zie onder meer GC Kifid nr. 2020-321. Hoewel de Commissie begrijpt dat de gang van zaken voor Consument erg frustrerend is, kan zij niet tot een ander oordeel komen dan in haar eerdere uitspraken. Hoe vervelend dit ook is voor Consument, een gevoel van frustratie biedt geen juridische grondslag voor de toewijzing van schadevergoeding.

4.5 De Commissie concludeert 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.