**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-320**
**(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 14 mei 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

De Bank heeft Consument op enig moment geïnformeerd dat zij geen koers meer kon geven voor een bepaald aandeel, omdat deze uit het assortiment werd gehaald. De koers van dit aandeel is daarom op 0 gezet. Een paar jaar later blijkt dat het aandeel niet uit het assortiment van de Bank is verwijderd. De Bank heeft daarom besloten voor dit specifieke aandeel een uitzondering te maken op haar algemene beleid en het aandeel alsnog te betrekken in de berekening van de onderpands-waarde. De koers van het aandeel is echter niet juist aangepast door de Bank. Hierdoor is onrechte een dekkingstekort in de effectenportefeuille van Consument geconstateerd. Dit heeft ertoe geleid dat de Bank een door haar bepaald deel van de verpande effecten uit de effecten-portefeuille van Consument heeft verkocht. De Bank heeft de fout ontdekt en zij heeft Consument de kosten voor het terugkopen en het negatieve verschil tussen de koersen vergoed. De Commissie is van oordeel dat de Bank hiermee haar fout voldoende heeft gecorrigeerd. Consument heeft naast een vergoeding voor emotionele schade van € 500,- geen andere vermogensschade geclaimd. Immateriële schade komt enkel in aanmerking wanneer het bepaalde in artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek toepasselijk is. Niet is gebleken dat hiervan sprake is. 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 beschikt bij de Bank over een effectenrekening en een daaraan gekoppelde beleggersrekening.

2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de 'Algemene Voorwaarden Rabobank Beleggersrekening 2018' (hierna: 'de voorwaarden') van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, opgenomen:

"***Hoofdstuk 4 Effectenkrediet***
***3 Hoe bepalen wij de onderpandswaarde van de effecten?***
*1. Wij bepalen de onderpandswaarde van de effecten die aan ons verpand zijn door de actuele waarde van de effecten te vermenigvuldigen met een door ons te bepalen percentage. Dit noemen wij het onderpandspercentage.*
*2. Niet alle aan ons verpande effecten worden meegenomen in de berekening van de onderpandswaarde. Wij bepalen welke.*
*(…)* "

2.3 Op 22 februari 2016 heeft de Bank Consument per brief geïnformeerd dat er geen koers meer kon worden gegeven aan het aandeel in Timer and Building Supplies Holland N.V. (hierna: 'TBSH'), omdat dit uit het assortiment werd gehaald. Hierdoor is de koers voor TBSH per 1 mei 2016 op 0 gezet.

2.4 Op 19 augustus 2018 heeft Consument via de website van de Bank een klacht ingediend over het niet hanteren van de actuele koers van het aandeel TBSH.

2.5 Op 6 september 2018 heeft de Bank Consument een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"[De Bank] *heeft besloten om het beleid, in tegenstelling tot wat in 2016 aan u gecommuniceerd, te wijzigen.* [De Bank] *gaat per heden de koers van het aandeel TBSH per kwartaal actualiseren. Deze werkwijze is inmiddels aangepast.*"

2.6 In oktober 2018 is de onderpandswaarde van het aandeel TBSH niet handmatig door de Bank geactualiseerd, waardoor deze op 0 is gezet.

2.7 Op 5 en 20 oktober 2018 heeft de Bank Consument per brief geïnformeerd dat sprake is van een dekkingstekort op zijn beleggersrekening. Naar aanleiding hiervan heeft de Bank Consument verzocht dit tekort aan te zuiveren.

2.8 Op 5 december 2018 heeft de Bank telefonisch contact opgenomen met Consument met de vraag of hij zich wilde inschrijven voor een claimemissie. Consument heeft aangegeven zich hiervoor in te willen schrijven, waarna de uitoefening van de claims in gang is gezet.

2.9 Op 14 januari 2019 heeft de Bank Consument opnieuw verzocht het dekkingstekort op zijn beleggersrekening aan te vullen.

2.10 Op 31 januari 2019 heeft de Bank Consument geïnformeerd dat de debetstand op zijn effectenportefeuille € 24.978,42 bedraagt. De Bank heeft Consument geïnformeerd dat zij over zal gaan tot verkoop van een door haar te bepalen deel van de verpande effecten, indien de debetstand niet vóór 8 februari 2019 is aangezuiverd.

2.11 Tussen 5 en 8 februari 2019 hebben meerdere mailwisselingen tussen de Bank en Consument plaatsgevonden over het dekkingstekort, het verschil tussen de waarde van de effectenportefeuille en de onderpandswaarde en de claimemissie van 5 december 2018.

2.12 Op 8 februari 2019 is de Bank overgegaan tot verkoop van een door haar bepaald deel van de verpande effecten uit de effectenportefeuille van Consument.

2.13 Op 25 februari 2019 heeft de Bank Consument per e-mail bericht dat bij handmatige berekening van de onderpandswaarde geen sprake was van een dekkingstekort op de beleggersrekening, waardoor het niet nodig was om effecten te verkopen. De Bank heeft Consument geadviseerd om de verkochte effecten terug te kopen. Daarbij heeft de Bank Consument aangeboden om het negatieve verschil tussen de koersen en de transactiekosten te vergoeden.

2.14 Op 29 februari 2019 heeft de Bank berekend dat het te vergoeden bedrag neerkomt op € 680,-. Dit bedrag is in de eerste week van maart 2019 door de Bank bijgeschreven op de beleggersrekening van Consument. De vergoeding van de Bank heeft voor Consument niet geleid tot een oplossing van zijn klacht.

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering Consument*

3.1 Consument vordert een bedrag van € 500,- vanwege door hem geleden emotionele schade.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

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

- De Bank heeft niet zorgvuldig gehandeld, waardoor zij tekort is geschoten in haar dienstverlening tegenover Consument.
- Het beleid van de Bank voor het toekennen van dekkingswaarde is onduidelijk. Aanvankelijk werd geen dekkingswaarde toegekend aan de aandelen TBSH van Consument. In 2018 heeft de Bank aan Consument medegedeeld dat dit specifieke aandeel per kwartaal handmatig meegenomen zou worden.
- De Bank heeft ondanks deze mededeling ten onrechte de waarde van het aandeel TBSH in de effectenportefeuille van Consument weer op 0 gezet.
- Doordat de waarde van het aandeel in TBSH niet werd meegenomen bij de berekening van de dekkingswaarde van de effectenportefeuille, is op 20 oktober 2018 een dekkingstekort geconstateerd van ruim € 40.000,-. Om de debetstand te verlagen naar ongeveer € 16.000,-, heeft Consument voor iets minder dan € 110.000,- aan effectentitels verkocht. Dit heeft geleid tot enorm waardeverlies.
- Terwijl sprake was van een dekkingstekort, heeft de Bank Consument schriftelijk en telefonisch verzocht zich in te schrijven op een claimemissie. Vanwege het dekkingstekort kon Consument zich niet inschrijven, maar telefonisch heeft de Bank het inschrijven op de claimemissie toch nog mogelijk gemaakt. De debetstand is hierdoor toegenomen.

*Verweer van de Bank*

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

- De Bank mag binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid bepalen onder welke voorwaarden zij bereid is een krediet te verstrekken. De Bank kan alleen de waarde van effecten vaststellen als deze worden verhandeld op handelsplatformen die zij ondersteunt. Daarom is aanvankelijk geen waarde toegekend aan het aandeel TBSH.
- Het aandeel TBSH werd eerst verhandeld op het handelsplatform Euronext. Nadat TBSH uit het assortiment van Euronext is gehaald, werd het aandeel alleen nog verhandeld via de beurs NPEX. Aangezien de Bank het handelsplatform NPEX niet ondersteunt, kon zij geen actuele waarde vaststellen voor dit aandeel. Hierdoor kon de Bank niet bepalen wat de zekerheid was die er tegenover het te verstrekken krediet stond.
- Door een overgang van de incourante markt van Euronext naar NPEX werd het mogelijk om bij de Bank effecten te bewaren die noteren aan NPEX. Aangezien niet duidelijk is waarom dit beleggingsinstrument niet is verwijderd uit haar assortiment, heeft de Bank ervoor gekozen om een uitzondering op haar beleid te maken voor het aandeel TBSH. De Bank heeft hierdoor besloten om per 6 september 2018 de koers van het aandeel TBSH per kwartaal te actualiseren.
- De Bank heeft daarna alsnog ten onrechte de onderpandwaarde van het aandeel TBSH op 0 gezet.

De Bank heeft dit uiteindelijk gecorrigeerd door Consument met een bedrag van € 680,- te compenseren. Dit bedrag betrof het negatieve verschil als gevolg van het opnieuw kopen van de effecten en de transactiekosten (28 februari 2019).

- Hoewel het onfortuinlijk is dat de claimemissie werd aangeboden op het moment dat Consument verzocht werd zijn dekkingstekort aan te zuiveren, heeft Consument geen schade hierdoor geleden.

## 4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank tekort is geschoten in haar dienstverlening tegenover Consument en zo ja, of hierdoor voor Consument een recht bestaat op schadevergoeding.

*Contractsvrijheid van de Bank*

4.2 Voorop staat dat de Bank contractsvrijheid heeft. Dit betekent dat de Bank op grond van de voorwaarden de onderpandswaarde mag bepalen van effecten die tot zekerheid voor een krediet dienen. Op een contractuele bevoegdheid kan een uitzondering gelden als de (wijze van) uitvoering naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Hiervan is in onderhavig geschil geen sprake.

4.3 De Bank mag bedingen om alleen krediet te verlenen met als onderpand effecten waarvan zij de waarde kan bepalen door actuele koersen. Dit is voor de Bank niet meer mogelijk voor het aandeel TBSH. TBSH werd eerst verhandeld op Euronext, maar wordt nu alleen verhandeld via NPEX. De Bank heeft op verzoek van Consument bij brief van 6 september 2018 een uitzondering gemaakt op haar algemene beleid en het aandeel TBSH alsnog betrokken in het berekenen van de onderpandswaarde.

*Toekenning onderpandswaarde TBSH*

4.4 Niet staat ter discussie dat de Bank ten onrechte geen waarde heeft toegekend aan het aandeel TBSH, ondanks haar mededeling in de brief van 6 september 2018 om dit wel te doen. Dit heeft ertoe geleid dat de Bank op 8 februari 2019 is overgaan tot verkoop van een door de Bank te bepalen deel van de verpande effecten om het dekkingstekort op de beleggersrekening aan te vullen. Het beleid van de Bank en de uitzondering die daarvoor geldt zijn helder, maar zijn in dit geval niet juist toegepast.

4.5 Eveneens staat vast dat de Bank in haar e-mail van 28 februari 2018 haar fout tegenover Consument heeft erkend. De Bank heeft de kosten voor het terugkopen van de effecten en het negatieve verschil tussen de koersen vergoed, zodat daarmee de fout is gecorrigeerd.

*Schade*

4.6 Consument heeft geen andere vermogensschade geclaimd. Wel vordert Consument een bedrag van € 500,- vanwege emotionele schade. Emotionele schade oftewel immateriële schade komt enkel voor vergoeding in aanmerking wanneer het bepaalde in artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek toepasselijk is. Niet is gebleken dat hiervan sprake is.

*Conclusie*

4.7 Vast staat dat sprake is geweest van een tekortkoming door de Bank in de uitvoering van de uitzondering op haar beleid. Deze tekortkoming heeft de Bank erkend en gecorrigeerd. De (overige) schade die Consument vordert als gevolg van de tekortkoming komt niet voor vergoeding in aanmerking. 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.*