

**Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1062
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 juni 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Rabobank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 14 december 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Mondelinge uitspraak. De commissie is van oordeel dat de bank wel toerekenbaar is tekortgeschoten in haar zorgplicht door gelet op de omstandigheden van dit geval geen (persoonlijk) contact met de consument te zoeken nadat het duidelijk was geworden dat de omzetting naar Rabo Beheerd Beleggen niet was gelukt. De consument had zelf echter ook de plicht om haar schade te beperken door binnen een redelijk termijn te reageren nadat haar beleggingen waren geliquideerd. Binnen die (redelijke) termijn was er nog geen schade ontstaan. De vordering van de consument is afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 14 december 2021 behandeld op een (deels digitale) hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument via een digitale verbinding aanwezig samen met haar dochter. Namens de bank waren fysiek aanwezig: de heer mr. [naam 1], advocaat, en mevrouw [naam 2], financieel adviseur en via een digitale verbinding: mevrouw mr. [naam 3], jurist bij de bank. Tijdens de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

De klacht komt er op neer dat de bank de opdracht van de consument op 5 februari 2020 om haar Rabo RendeMix beleggingsrekening om te zetten naar Rabo Beheerd Beleggen niet heeft uitgevoerd. De consument vindt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door haar daarbij in de periode maart 2020 tot juli 2020 onvoldoende te begeleiden. De consument vordert een schadevergoeding vanwege onder andere gemist rendement wat volgens de consument wel tot een bedrag van circa € 10.000,- kan zijn opgelopen.

3. Beslissing

De commissie wijst de vordering van de consument af.

4. Gronden voor de beslissing

Uit het gesprek dat op initiatief van de consument op 5 februari 2020 heeft plaatsgevonden, blijkt wel dat de consument wilde overstappen maar nog beslissingen moest nemen over het bedrag en het moment. Ook is voldoende vast komen te staan dat op 26 mei 2020 contact is geweest tussen de bank en de consument over het omzetten naar Rabo Beheerd Beleggen. Duidelijk is ook geworden dat partijen deze gesprekken anders hebben beleefd. Wel waren beide partijen in de veronderstelling dat op 26 mei 2020 de beleggingen waren overgezet., Achteraf is gebleken dat dit niet juist was, waarna de bank in juni 2020 en september 2020 brieven aan de consument heeft gestuurd, waarvan de consument heeft ontkend dat die haar hebben bereikt. De beleggingen zijn vervolgens op 28 september 2020 door de bank verkocht.

De commissie is van oordeel dat gezien de gesprekken die met de consument zijn gevoerd het de bank duidelijk was of moet zijn geweest dat de consument moeite had met het zelf nemen van de (digitale) stappen voor de overzetting naar Rabo Beheerd Beleggen. Toen het de bank in juni 2020 bleek dat het de consument niet gelukt was om zelf over te stappen, had de bank persoonlijk contact moeten zoeken met de consument in aanvulling op de verstuurd brieven. Dat brengt de bijzondere zorgplicht van de bank met zich mee. Naar het oordeel van de commissie is de bank daarin toerekenbaar tekortgeschoten. De schade die de consument hierdoor heeft geleden bestaat uit vermogensverlies doordat dit vermogen niet meer belegd was maar op haar spaarrekening stond. De commissie is met de bank eens dat de consument een eigen verantwoordelijkheid heeft om haar schade te beperken. De consument geeft aan dat zij zelf heel goed in staat is om haar financiële zaken te behartigen. Dat betekent dat zij ook zelf had moeten controleren of haar opdrachten goed zijn uitgevoerd en binnen een redelijke termijn had moeten reageren. De commissie vindt een maand redelijk. De consument had dus op 28 oktober 2020 kunnen zien dat de beleggingen geliquideerd waren en in actie kunnen komen. De consument heeft echter pas in januari 2021 contact opgenomen met de bank. Uit een eerder schikkingsvoorstel van de bank blijkt dat de consument op 28 oktober 2020 nog geen schade had geleden. Daarom is de vordering afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.