

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0325  
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 augustus 2020  
Ingediend door : De consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank  
Datum uitspraak : 8 april 2021  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

Op de effectenportefeuille van de consument rustte – ten onrechte – een blokkade, waardoor de consument geen transacties kon doen. De consument vordert een schadevergoeding van de bank, omdat hij door de blokkade zijn beleggingen pas op 12 juni 2020 kon verkopen, terwijl hij de effectenportefeuille al op 8 juni 2020 had willen verkopen. De effectenportefeuille was op 8 juni 2020 meer waard dan op 12 juni 2020. De commissie oordeelt dat de bank niet gehouden kan worden om dit koersverlies aan de consument te vergoeden, omdat niet is komen vast te staan dat de consument op 8 juni 2020 geprobeerd heeft om zijn effectenportefeuille te verkopen. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

## **1. Het procesverloop**

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de bank.
- 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 de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## **2. Het geschil tussen partijen**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij de bank. Op de effectenportefeuille van de consument rustte – ten onrechte – een blokkade, waardoor de consument geen transacties kon doen. De consument was evenwel niet op de hoogte van deze blokkade.

- 2.2 In juni 2020 wilde de consument zijn gehele effectenportefeuille verkopen. Vanwege de blokkade lukte dit echter niet. Op donderdagavond 11 juni 2020 heeft hij de bank gebeld. Op vrijdagochtend 12 juni 2020 is de blokkade eraf gehaald en heeft de consument verkooporders kunnen plaatsen.

#### *De klacht en vordering*

- 2.3 De consument vordert een schadevergoeding van de bank, omdat hij zijn beleggingen door de (onterechte) blokkade pas op een later moment – en tegen een lagere koers – heeft kunnen verkopen. Op maandagavond 8 juni 2020 wilde de consument zijn beleggingen verkopen. Hij kreeg echter een foutmelding. Deze foutmelding was algemeen van aard en daaruit bleek niet dat er een blokkade was. Daarom heeft de consument eerst enkele dagen de mogelijke problemen de revue laten passeren. Vervolgens heeft hij op donderdagavond 11 juni 2020 contact opgenomen met de bank en uiteindelijk heeft hij op vrijdag 12 juni 2020 zijn beleggingen kunnen verkopen. De waarde van zijn effectenportefeuille was op dat moment echter € 100.261,67, terwijl zijn portefeuille op maandag 8 juni 2020 nog € 105.785,73 waard was. Door de onterechte blokkade heeft de consument dus een schade van € 5.524,06 geleden.

#### *Het verweer*

- 2.4 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 De commissie stelt voorop dat de bank heeft erkend dat er ten onrechte een blokkade rustte op de effectenportefeuille van de consument. De bank is in die zin tekortgeschoten en daarom schadeplichtig. De vraag is echter of de consument door de blokkade schade heeft geleden. Of iets preciezer gezegd: of de consument heeft *aangetoond* dat hij schade heeft geleden.
- 3.2 De effectenportefeuille van de consument was op 8 juni 2020 meer waard dan op 12 juni 2020, maar de bank kan niet gehouden worden om dit koersverlies aan de consument te vergoeden als niet is komen vast te staan dat de consument op 8 juni 2020 geprobeerd heeft om zijn effectenportefeuille te verkopen.
- 3.3 De bank betwist dat de consument op maandagavond 8 juni 2020 een verkoopopgave heeft gedaan. Volgens de bank heeft de consument pas op donderdagavond 11 juni 2020 een verkoopopgave gedaan. De bank heeft printscreens overgelegd van haar logsysteem over de periode 3 juni 2020 – 13 juni 2020. Uit de printscreens van het logsysteem blijkt dat de consument alleen op 11 juni 2020 pogingen heeft gedaan om een order in te leggen.

Uit de printscreens blijkt niet dat de consument ook op 8 juni 2020 geprobeerd heeft om een order in te leggen.

- 3.4 De consument heeft hiertegen ingebracht dat het logsysteem enkel “belangrijke acties met betrekking tot de ordering” bevat. Dat zijn poging op maandag 8 juni 2020 niet gelogd is, komt volgens de consument doordat hij bij de eerste stap al direct een (algemene) foutmelding kreeg en hij het proces toen al beëindigd heeft. De consument stelt dat als de bank het openen van een order ook zou loggen, zijn verkoopopgaving wel zou zijn geregistreerd. De bank heeft hierop aangegeven dat het niet aannemelijk is dat de consument op 8 juni 2020 een algemene foutmelding te zien zou hebben gekregen. De bank heeft met ‘test-effectenportefeuille’ een blokkade geplaatst om te simuleren wat voor type foutmelding de consument gezien zou moeten hebben. Ook daarvan heeft de bank een printscreen overgelegd. Daaruit blijkt duidelijk dat de foutmelding “rekening is geblokkeerd” verschijnt bij het inleggen van een verkooporder. De commissie acht het daarom aannemelijk dat als de consument op 8 juni 2020 een verkoopopgaving had gedaan, hij deze foutmelding te zien zou hebben gekregen (en niet een algemene foutmelding) en dat de verkoopopgaving dan in het logsysteem zou zijn geregistreerd.
- 3.5 Nu de bank gemotiveerd betwist heeft dat de consument al op maandag 8 juni 2020 een verkoopopgaving heeft gedaan, is het aan de consument om zijn stelling te bewijzen. Naar het oordeel van de commissie is hij daar niet in geslaagd. De consument heeft een printscreen overgelegd van zijn effectenportefeuille op 8 juni 2020. Daaruit blijkt wel dat hij die dag heeft ingelogd in zijn online beleggingsomgeving en dat hij zijn effectenportefeuille heeft bekeken, maar het vormt geen (voldoende) bewijs dat hij die dag ook geprobeerd heeft om zijn effecten te verkopen.
- 3.6 Dit alles leidt tot de slotsom dat de consument niet heeft aangetoond dat hij op 8 juni 2020 een verkoopopgaving heeft gedaan. Daardoor is niet komen vast te staan dat hij door de onterechte blokkade schade heeft geleden. De vordering tot schadevergoeding moet daarom worden afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*