

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-303 d.d.  
20 oktober 2015**

**(mr. J. Wortel, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en G.J.P. Okkema, leden en mr. S. van der Hoorn, secretaris)**

**Samenvatting**

Effectendienstverlening: Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van het verlies dat hij heeft geleden op de verkooporder van 20.000 aandelen Freddie Mac op 14 november 2013 die hij zelf via de systemen van Aangeslotene heeft ingediend en waarna hij enkele minuten later een royementsverzoek heeft geplaatst om de verkooporder ongedaan te maken. Consument heeft erkend dat hij die avond nadat hij zijn royementsverzoek had ingediend, enkele malen wijzigingen in zijn oorspronkelijke order heeft doorgevoerd om te voorkomen dat deze zou worden uitgevoerd. De Commissie kan uit deze acties van Consument slechts afleiden dat Consument er op 14 november 2013 op zijn minst niet zeker van was dat zijn royementsverzoek van die dag was gehonoreerd. Het lag daarom op de weg van Consument om diezelfde dag nog contact op te nemen met (de beleggingslijn van) Aangeslotene om te verifiëren of aan het royementsverzoek gevolg was gegeven. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de coöperatie Coöperatieve Rabobank Utrecht en omstreken U.A., gevestigd te Utrecht, hierna te noemen Aangeslotene.

**I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen van 8 januari 2015;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaardden. Voorts stelt de Commissie vast dat dit geschil zich leent voor schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 37.7 van haar reglement.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument heeft in 2006 met Aangeslotene een overeenkomst tot effectendienstverlening gesloten op basis van execution only, een zogenoemde ‘Rabo Direct Beleggen’ overeenkomst.
- 2.2. Op 14 november 2013 om 18:45:50 uur heeft Consument via het beleggingsstelsel van Aangeslotene een verkooporder op de Amerikaanse effectenbeurs Nasdaq ingelegd van 20.000 aandelen Freddie Mac met een limiet van \$ 2,70. Enkele minuten later, om 18:50:05 uur, heeft Consument een royementsverzoek voor deze verkooporder ingediend. Om 18:50:07 uur is de verkooporder uitgevoerd en zijn 20.000 aandelen Freddie Mac verkocht tegen een koers van \$ 2,70. De verkoopopbrengst bedroeg € 39.908,-.
- 2.3. In het administratiesysteem van Aangeslotene staat dat Consument diezelfde avond een aantal keren, om 18:52:30 uur, 19:29:54 uur, 19:30:55 uur en 19:35:03 uur, heeft gepoogd om uitvoering van het royementsverzoek te bewerkstelligen.
- 2.4. Bij e-mailbericht van 15 november 2013 om 15:37 uur heeft Aangeslotene aan Consument medegedeeld:  
*“De order met nummer [nummer] betreft verkoop van 20.000 Freddie Mac had gisteravond reeds een uitvoering alleen heeft u gelijk aan het binnen komen van de uitvoering een royementsverzoek ingelegd.  
Door dit royementsverzoek is de uitvoering niet doorgelopen en deze wordt nu handmatig verwerkt.  
(...)”*
- 2.5. Bij e-mailbericht van 15 november 2013 om 15:44 uur heeft Consument op voornoemd e-mailbericht gereageerd:  
*“hier ben ik het niet mee eens. Het royementsverzoek was tijdig aangevraagd. Gelieve niet handmatig uit te voeren. Order had niet uitgevoerd moeten worden.”*
- 2.6. Van de opbrengst van de verkoop van 20.000 aandelen Freddie Mac op 14 november 2013 heeft Consument op 15 november 2013 10.000 aandelen Freddie Mac gekocht voor \$ 3,15 per stuk en 7.800 aandelen Freddie Mac voor \$ 3,00 per stuk.

## 3. De vordering en grondslagen

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van het verlies dat hij heeft geleden op de verkoop van 20.000 aandelen Freddie Mac op 14 november 2013. Consument heeft het schadebedrag vastgesteld op een bedrag van € 7.519,- exclusief BTW, alsmede de gemiste rente-inkomsten vanaf 14 november 2013.
- 3.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de grondslag dat Aangeslotene ten onrechte heeft nagelaten Consument direct te melden dat het royementsverzoek niet is uitgevoerd, waardoor Consument de mogelijkheid is ontnomen om zo spoedig mogelijk maatregelen te treffen om de verkooporder ongedaan te maken. Indien de verkooporder niet zou zijn uitgevoerd, had Consument op 15 november 2013 de 20.000 aandelen Freddie Mac kunnen verkopen tegen een koers van \$ 3,18 in plaats van \$ 2,70.

3.3. Op de stellingen die Aangeslotene tot verweer heeft opgeworpen, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1. Consument belegt op de beurs via de systemen van Aangeslotene. Het is onder meer de taak van Aangeslotene om Consument tijdig te melden of een door hem gegeven opdracht al dan niet is uitgevoerd. Aangeslotene heeft Consument bij e-mailbericht van 15 november 2013 om 15:37 uur bericht dat het royementsverzoek van 14 november 2013 niet is uitgevoerd en dat dit alsnog handmatig zal gebeuren.
- 4.2. Aangeslotene heeft gesteld dat Consument op 14 november 2013 om 18:52:30 uur, 19:29:54 uur, 19:30:55 uur en 19:35:03 uur opnieuw heeft gepoogd zijn verkooporder van die dag van 20.000 aandelen Freddie Mac te royeren. Consument heeft erkend dat hij die avond enkele malen wijzigingen in zijn oorspronkelijke order heeft doorgevoerd om te voorkomen dat deze zou worden uitgevoerd.
- 4.3. De Commissie kan uit deze acties van Consument slechts afleiden dat Consument er op 14 november 2013 op zijn minst niet zeker van was dat zijn royementsverzoek van die dag om 18:50:05 uur was gehonoreerd. Het lag daarom op de weg van Consument om diezelfde dag nog contact op te nemen met (de beleggingslijn van) Aangeslotene om te verifiëren of aan het royementsverzoek gevolg was gegeven. Dat hij dit heeft nagelaten en pas na het e-mailbericht van Aangeslotene van 15 november 2013 om 15:37 uur maatregelen heeft getroffen, komt voor rekening en risico van Consument.
- 4.4. De slotsom is dat de vordering moet worden afgewezen.

#### **5. Beslissing**

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor <https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend>.