

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-588 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op : 28 oktober 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Rabobank Nederland, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 30 november 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

De belegger stelt dat hij een limietorder heeft ingelegd, maar vervolgens een bevestiging van een bestensorder heeft ontvangen. Naar het oordeel van de Commissie kan dit niet met zekerheid worden vastgesteld. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument van 25 oktober 2015,
- het verweerschrift van de Bank en
- de brief van Consument van 5 april 2016.

Uit de klachtbrief en de brief van 5 april 2016 leidt de Commissie af dat Consument de uitspraak van de Commissie als bindend aanvaardt. Gelet daarop zal de Commissie uitspraak doen in de vorm van een bindend advies. Verder constateert de Commissie dat het geschil op stukken kan worden afgedaan.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt een effectenrekening aan bij de Bank. Op deze rekening belegt hij op basis van execution only.
- 2.2 Op 31 juli 2015 heeft Consument een order ingevoerd tot aankoop van 200 aandelen Imtech met een limietprijs van € 2,75.
- 2.3 Ten aanzien van de order genoemd in 2.2 heeft de Bank een uit haar administratie afkomstige digitale print overgelegd. Daarin staat:

“(...) account [nummer]
(...)
Orderquantity (...) 200.0
Ordertype limitorder
price 2.75
orderduration 2015-08-13 (...)”

- 2.4 De koers van het aandeel Imtech is op of omstreeks 5 augustus 2015 fors gedaald.
- 2.5 Enige tijd later heeft de Bank medegedeeld dat de genoemde order op 5 augustus 2015 was uitgevoerd. Consument had intussen – omdat hij ervan uitging dat de order uiterlijk op 3 augustus 2015 zou worden uitgevoerd en omdat hij op 4 augustus 2015 geen bericht van de Bank had ontvangen over de aankoop van aandelen Imtech – het overtollige geld op de effectenrekening overgeheveld naar een spaarrekening.
- 2.6 Consument heeft, omdat de Bank volgens hem op 31 juli 2015 in reactie op zijn limietorder een bevestiging van een bestensorder had gezonden, onderzocht of dit probleem zich ook bij andere kooporders voordeed. Daartoe heeft hij op 24 augustus 2015 een kooporder met limietprijs van € 0,91 voor 300 aandelen Ordina ingelegd.
- 2.7 Consument heeft als bijlage 1 bij zijn klacht een positieoverzicht met datum 25 augustus 2015 overgelegd, waarin de genoemde order tot aankoop van aandelen Ordina als uitgevoerd wordt vermeld. Verder heeft hij ten aanzien van deze order, als bijlage 2 bij zijn klacht, een schermafdruk uit internetbankieren overgelegd:

“(…) Order plaatsen

1 Product kiezen

2 Order formuleren

Koop Aandelen Ordina Beheer

Stap 2 van 3

In portefeuille:

Aantal: 100 Waarde: € 89,90

Koersinformatie

Aantal 300

Ordertype

Bestens

[vermeld in vakje
van een pull-downmenu,
toevoeging Kifid]

Laatste koers 0,899 EUR

Slotkoers 0,989

Bied 0,89

Laat 0,899

Geldig t/m

t/m 25-08-2015

[vermeld in vakje
van een pull-downmenu,
toevoeging Kifid]

Biedvolume 2.000

Laatvolume 13.131

Hoogste koers 0,963

Laagste koers 0,87

Cum. Volume 1.068.249

Diepte orderboek

Waarde (indicatief): € 269,70

Saldo

tegenrekening

€ 2.037,59 € 3.037,59

(…)

3 Verzenden

(…)”

2.8 Verder is overgelegd, als bijlage IA bij de klacht, een effectennota waarin staat:

“(…)

Koop Internet – Euronext

Transactiedatum en -tijd	Omschrijving	Mutaties in €
25-08-2015 09:00 uur	Ordina Beheer (...)	
	300 stuks a EUR 0,9000	270,00
	Provisie	10,00
	Uw limiet EUR 0,9100	

(…)”

2.9 Op 25 augustus 2015 heeft Consument een bestensorder ingelegd tot aankoop van 100 aandelen Heijmans; deze order is uitgevoerd op € 6,61.

2.10 Consument heeft bij de Bank geklaagd op de grond dat hij ten aanzien van de aandelen Imtech een order met een looptijd tot en met 3 augustus 2015 heeft opgegeven en de order desondanks op 5 augustus 2015 is uitgevoerd. De Bank heeft in haar brief van 4 september 2015 gereageerd:

“(…) U heeft (...) een klacht ingediend naar aanleiding van de verwarring die is ontstaan bij de aankoop van aandelen Royal Imtech. (...) Nadat we een aantal maal telefonisch contact hebben gehad, hebben we elkaar dinsdag 1 september ontmoet. Tijdens deze afspraak was ook onze beleggingsspecialist [naam] aanwezig. Hij heeft toegelicht hoe het systeem werkt en uw vragen beantwoord. Bovendien heeft hij uitgezocht hoe de orders zijn verlopen die u later, als test, nog heeft uitgevoerd. We hebben het verschil in termijnen bij de ordertypes 'bestens'en 'limiet' besproken.

U heeft op 31 juli een order ingelegd en u bent er vast van overtuigd dat de einddatum op het scherm 3 augustus was. Uit de log-gegevens en uit onze systemen blijkt dat de einddatum 13 augustus was, 14 dagen na inlegdatum. Deze termijn is standaard 14 dagen bij ordertype 'limiet'. Bij ordertype 'bestens' is de standaard termijn die u op het scherm ziet 2 werkdagen. De conclusie van [naam beleggingsspecialist] is dezelfde als de reactie die u heeft gekregen van Rabobank Nederland.

Er is duidelijk vastgelegd welke order is ingegeven. We kunnen ons voorstellen dat hierin verwarring is ontstaan en vinden het erg vervelend dat dit juist deze dag veel impact had gezien de beursval van Royal Imtech. Rabobank valt hierin echter niets te verwijten.

Helaas is uw vaste overtuiging niet voldoende onderbouwing om uw verlies te compenseren.

Uw klacht en deze reactie is besproken met onze directie voorzitter [naam]. De Rabobank is van mening dat uw klacht ongegrond is (...)”

2.11 In haar brief van 22 oktober 2015 heeft de klachtenservice van de Bank aan Consument geschreven:

“(…) Uw klacht tot op heden

Meteen nadat u bemerkte dat de order toch was uitgevoerd, stuurde u een mail aan het Servicecentrum Beleggen (...). In de mailwisseling (...) hebben diverse medewerkers u uitgelegd dat einddatum 13 en niet 3 augustus was. Ter onderbouwing heeft men u een digitale print van de bewuste kooporder gestuurd.

Omdat u het niet eens was met de uitleg en toelichting van het Servicecentrum, stuurde u uw klacht naar uw lokale bank. Daar heeft u een gesprek gehad met teamleider [naam] en beleggingsspecialist [naam]. Zij hebben u uitgelegd hoe het systeem werkt. Ook hebben zij uw vragen beantwoord. Tot slot heeft ook Rabobank [naam regio] uw klacht afgewezen omdat (ook) zij (...) vaststelde dat de order correct is verwerkt. De bijbehorende einddatum was ook volgens de bank 13 en niet 3 augustus. (...)

Wat heb ik vastgesteld?

Uit de bankadministratie blijkt dat de einddatum behorende bij uw order "Imtech" 13 augustus 2015 was. Zo bezien, heeft de bank de door u ingeleide order correct en conform zowel uw instructies als conform de toepasselijke voorwaarden verwerkt.

Tevens stel ik vast dat tegenover deze digitaal vastgelegde informatie van de bank uw verklaring staat. U beschikt bijvoorbeeld niet over een schermprint waaruit blijkt dat er bij uw order een andere einddatum was meegegeven. Ter illustratie van uw klacht stuurde u mij een aantal (andere) prints. (...) deze prints hebben geen betrekking op de order Imtech waarover uw klacht gaat, zodat ik deze niet in de beoordeling heb meegewogen.

Om u van dienst te zijn, ben ik nog nagegaan of er in die periode wellicht sprake is geweest van een storing. Of een mogelijke andere verklaring voor hetgeen u aangeeft te hebben waargenomen. Er was geen sprake van een storing. Daarom kan ik niet anders dan mij baseren op de gegevens uit onze administratie.

In bewijsrechtelijke zin weegt een verklaring over een waarneming helaas lichter dan een uit een digitale administratie (telkens weer) reproduceerbaar stuk. Nu er geen sprake is van een storing en u geen tegenbewijs kunt leveren voor de administratie die de bank aan mij overlegde, concludeer ik tot afwijzing van uw klacht. (...)"

2.12 Op de website van de Bank heeft de volgende uitleg over het verschil tussen limiet- en bestensorders gestaan:

"(...) U geeft een limiet-kooporder op wanneer u een bepaald aandeel alleen beneden of ten hoogste op een bepaalde koers wilt aankopen. U geeft een limiet-verkooporder op, wanneer u uw stukken alleen wilt verkopen boven of ten minste op een bepaalde koers.

Hoe werkt het?

Bij het doorgeven van uw order geeft u aan wat de maximale koers is waartegen u wilt aankopen (limiet-kooporder), respectievelijk wat de minimale koers is waartegen u uw stukken wilt verkopen (limiet-verkooporder). Deze maximale of minimale koers noemen we de limiet.

Daarnaast geeft u vanzelfsprekend aan hoeveel stukken u wilt aan- of verkopen.

Voor- en nadelen

Het belangrijkste voordeel van een limiet-order is, dat u van tevoren weet waar u aan toe bent.

Bij een limiet-kooporder weet u van tevoren wat u maximaal voor de stukken betaalt.

Bij een limiet-verkooporder weet u op voorhand hoeveel u minimaal voor uw stukken krijgt.

(...)

U geeft een bestensorder op, wanneer u wilt dat uw order tegen de eerstvolgende handelskoers wordt uitgevoerd. Bij een bestens-kooporder bent u bereid tegen elke prijs te kopen; bij een bestens-verkooporder is elke prijs die u voor uw stukken krijgt voor u acceptabel. Voorop staat dat u het opgegeven aantal stukken ook daadwerkelijk verkrijgt respectievelijk verkoopt.

Hoe werkt het?

Bij het opgeven van uw order, geeft u alleen het aantal stukken van het fonds dat u wilt aan- of verkopen op. U geeft dus geen limiet mee aan de order.

Voor- en nadelen

Vaak geschiedt de uitvoering van bestens-orders tegen een voor de particuliere belegger

ongunstige koers.

Het is dan ook verstandig om zo min mogelijk van bestens-orders gebruik te maken, tenzij u tegen elke prijs een bepaald aantal stukken van een fonds wilt aan- of verkopen.

Het risico bestaat dat u stukken aankoopt tegen een prijs die hoger is dan u in gedachten had, en dat u bij een verkoop minder voor uw aandelen krijgt dan waar u op had gerekend. (...)"

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt bevolen de transactie tot aankoop van aandelen Imtech ongedaan te maken. Ook vordert hij dat de Commissie in haar uitspraak verklaart dat de Bank, als gevolg van een fout in haar systemen, in vervolg op de door Consument ingeleigde limietorders ten aanzien van aandelen Imtech en Ordina een bevestiging van een bestensorder heeft gezonden.
- 3.2 Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten door, in vervolg op ingeleigde limietorders, een bevestiging van een bestensorder aan Consument te zenden.
- 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Vordering tot ongedaan maken transactie aandelen Imtech

- 4.1 De Commissie zal eerst ingaan op de vordering tot het ongedaan maken van de transactie ten aanzien van aandelen Imtech.
- 4.2 Consument heeft gesteld dat hij geen kopie heeft van de orderbevestiging ten aanzien van de order van 31 juli 2015. Verder heeft hij erop gewezen dat hij ook na het inleggen van zijn latere limietorder tot aankoop van aandelen Ordina een bevestiging van een bestensorder heeft ontvangen. Als bewijs van die stelling heeft hij een positieoverzicht, een schermafbeelding uit internetbankieren en een effectennota overgelegd (zie 2.7 en 2.8). De Bank betwist dat de order van 31 juli 2015 niet naar behoren is uitgevoerd. Zij verwijst naar een uitdraai uit haar administratie, waarin deze order wordt omschreven als 'limitorder' met een prijs van '2.75' en waarin bij het item 'Orderduration' (termijn) wordt vermeld '2015-08-13' (d.w.z. 13 augustus 2015).
- 4.3 De Commissie constateert dat partijen van standpunt verschillen over de vraag of Consument na zijn order tot aankoop van aandelen Imtech een bevestiging van een bestensorder met looptijd tot en met 3 augustus 2015 heeft ontvangen. Voor het beoordelen van dit geschilpunt is van belang dat de bevestiging van de order van 31 juli 2015 niet is overgelegd en dat ook overigens geen stukken zijn overgelegd waaruit onomstotelijk volgt dat Consument een dergelijke bevestiging heeft ontvangen, met vermelding van de term 'bestens' en 3 augustus 2015 als einddatum.

Consument verwijst weliswaar naar een schermafdruck van zijn latere order tot aankoop van aandelen Ordina, maar deze schermafdruck kan niet als voldoende bewijs worden beschouwd omdat het feit dat de order tot aankoop van aandelen Ordina op een bepaalde manier is ingelegd en uitgevoerd, niet noodzakelijkerwijs meebrengt dat de order van 31 juli 2015 ten aanzien van de aandelen Imtech op precies dezelfde wijze is ingelegd en uitgevoerd. Het kan daarom niet met zekerheid worden vastgesteld dat de order van 31 juli 2015 verkeerd is uitgevoerd. Bij gebrek aan zekerheid hierover kan de vordering tot het terugdraaien van deze transactie niet worden toegewezen.

Vordering te bepalen dat bestensorders zijn bevestigd, terwijl limietorders waren opgegeven

- 4.4 Verder vordert Consument dat de Commissie in haar uitspraak verklaart dat zijn limietorders tot aankoop van aandelen Imtech en Ordina zijn bevestigd als bestensorder.
- 4.5 Voor zover het de aandelen Imtech betreft, kan deze vordering bij gebrek aan bewijs niet worden toegewezen (zie overweging 4.3 hiervoor).
- 4.6 Ook ten aanzien van de order tot aankoop van aandelen Ordina kan deze vordering bij gebrek aan bewijs niet worden toegewezen. Consument heeft weliswaar, onder verwijzing naar de overgelegde schermafdruck, aangevoerd dat hij mag uitgaan van wat de Bank op het computerscherm presenteert, dit neemt niet weg dat in deze schermafdruck niet de definitieve order wordt weergegeven, maar een daaraan voorafgaand scherm met de door Consument ingevulde, maar nog niet definitief ingevoerde gegevens in de fase 'order formuleren'. Bovendien heeft de Bank ook ten aanzien van deze order gemotiveerd betwist dat Consument een bevestiging van een bestensorder heeft ontvangen. Dit wordt niet anders door de stelling van Consument dat de limietorders ten aanzien van aandelen Imtech en Ordina wel zijn uitgevoerd en dus definitief zijn doorgegeven. Met deze stelling wordt immers miskend dat deze orders beide als limietorder zijn uitgevoerd.
- 4.7 Gezien het voorgaande zullen de vorderingen van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.