



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 185  
d.d. 26 oktober 2010  
(mr. V. van den Brink, voorzitter, en de heren G.J.P. Okkema en  
prof. drs. A.D. Bac RA)**

**I. Procedure**

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

- de brief van Consument van 20 april 2009, door de Commissie ontvangen op 21 april 2009, waarmee een pro forma verzoek tot geschilbeslechting bij de Commissie aanhangig werd gemaakt;
- de brief van Consument van 30 juni 2009 met als bijlage het ingevulde vragenformulier;
- het verweer van Aangeslotene van 30 oktober 2009 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 30 oktober 2009 met bijlage;
- de dupliek van Aangeslotene van 18 december 2009;
- de door Aangeslotene bij de mondelinge behandeling overgelegde gegevens; en
- de relevante stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 31 maart 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Tussen Consument en Aangeslotene bestaat sinds 16 januari 2003 een effectendienstverleningsrelatie.
- 2.2 Op 30 oktober 2007 legt Consument via internet bankieren een order bij Aangeslotene in tot aankoop van 10.000 aandelen X, genoteerd aan de beurs van Y, tegen een limiet van € 7,66.
- 2.3 Wanneer Consument via internet constateert dat in plaats van 10.000 aandelen maar 2.650 aandelen X zijn gekocht, hetwelk naar achteraf blijkt het gevolg is van een systeemstoring bij de broker van Aangeslotene, royeert hij diezelfde dag via internet bankieren het resterende deel van zijn oorspronkelijk ingelegde order (7.350 aandelen).
- 2.4 Op 31 oktober 2007 om omstreeks 17.00 uur deelt Aangeslotene Consument telefonisch mede dat de order tot aankoop van 10.000 aandelen X alsnog is uitgevoerd.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 2.5 Bij de “effectennota koop” en de “effectennota storning” van 2 november 2007 bevestigt Aangeslotene aan Consument dat zij de foutieve aankoop op 30 oktober 2007 van 2.650 aandelen X heeft gestorneerd en op 30 oktober 2007 alsnog is overgegaan tot aankoop van 10.000 X aandelen tegen € 7,66.

### **3. Geschil**

Het geschil houdt – kort en zakelijk weergegeven – het volgende in.

- 3.1 Consument verwijt Aangeslotene dat zij zonder zijn toestemming 7.350 aandelen X heeft gekocht en hij vordert van Aangeslotene  $7.350 \times € 7,66 = € 56.301$  te vermeerderen met provisie en door hem gemaakte kosten.
- 3.2 Hij voert daartoe aan dat hij nadat hij op 30 oktober 2007 via internet had geconstateerd dat in plaats van de eerder die dag opgegeven order tot aankoop 10.000 aandelen X Aangeslotene slechts 2.650 aandelen had gekocht, hij diezelfde dag een royementsverzoek bij Aangeslotene heeft ingediend voor de resterende 7.350 aandelen. Op 31 oktober 2007 neemt Aangeslotene telefonisch contact met hem op. In dat telefoongesprek wordt het royement bevestigd en wordt hem tevens medegedeeld dat het erop lijkt dat de order tot aankoop van 10.000 aandelen alsnog is uitgevoerd. Consument heeft Aangeslotene naar hij zegt direct laten weten daarmee, gelet op zijn royementsverzoek, niet akkoord te gaan. Consument stelt zich op het standpunt dat het royement van de order hem bij effectennota van 31 oktober 2007 (met de expliciete melding “Het resterend aantal van 7.350 wordt niet uitgevoerd.”) en orderstatussen van 1 en 3 november 2007 is bevestigd en dat hij op deze informatie mocht vertrouwen.
- 3.3 Aangeslotene betwist dat zij zonder instemming van Consument over is gegaan tot aankoop van 7.350 aandelen X. Consument heeft op 30 oktober 2007 opdracht gegeven voor de aankoop van 10.000 aandelen X tegen een limiet van € 7,66. Nadat Aangeslotene constateerde dat door een systeemstoring bij haar broker in Z in plaats van eerdergenoemde 10.000 aandelen slechts 2.650 aandelen waren gekocht, heeft zij de reeds gekochte 2.650 aandelen gestorneerd en alsnog 10.000 aandelen gekocht tegen de prijs van € 7,66. Aangeslotene stelt dat zij op grond van artikel 12 van de Algemene Voorwaarden tot dit herstel gerechtigd was en zij is van mening dat zij daardoor uitvoering heeft gegeven aan de oorspronkelijke opdracht van Consument. Van schade aan de zijde van Consument is naar de mening van Aangeslotene daarom geen sprake. Als er wel schade zou zijn geleden, heeft Consument naar Aangeslotene stelt niet voldaan aan zijn verplichting tot beperking van zijn schade.
- 3.4 Aangeslotene laat tot slot nog weten dat zij het royementverzoek van Consument wel heeft ontvangen en heeft doorgeleid naar de beurs in Y, maar dat de beurs de royementsorder niet heeft uitgevoerd. De orderstatussen waarnaar Consument



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

verwijst, bevestigen volgens Aangeslotene alleen de ontvangst van het royementsverzoek; het zijn geen bevestigingen van het royeren van de order.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie stelt vast dat Consument op 30 oktober 2007 een order heeft ingelegd voor de aankoop van 10.000 aandelen X en dat deze order in eerste instantie door Aangeslotene niet correct is uitgevoerd.
- 4.2 Desgevraagd heeft Consument de Commissie ter zitting geantwoord dat hij de niet uitgevoerde (deel)order van 30 oktober 2007 heeft geroyeerd omdat hij de koersontwikkeling van het aandeel wilde afwachten. Tevens heeft Consument de Commissie medegedeeld dat hij, nadat hij constateerde dat de aandelen ondanks zijn royementsverzoek toch waren aangekocht, niet tot verkoop van deze aandelen is overgegaan, omdat hij de aandelen niet als zijn eigendom beschouwt. De aandelen zijn niet met zijn instemming gekocht (hij had immers geroyeerd omdat hij de aandelen niet meer wilde) en in die redenering waren zij derhalve niet van hem.
- 4.3 Aangeslotene heeft daartegenover ter zitting aangevoerd dat Consument de aandelen wel degelijk wilde aangezien hij op 30 oktober 2007 een aankooporder daarvoor had ingelegd. Door een fout in de uitvoering aan de zijde van Aangeslotene is de order toen niet correct uitgevoerd. Aangeslotene heeft de fout echter weer hersteld waardoor Consument in de situatie is gebracht waarin hij zou hebben verkeerd indien zijn order op 30 oktober 2007 direct correct zou zijn uitgevoerd. Aangeslotene wijst er nog op dat Consument op 29 november 2007, 25 januari 2008 en 1 februari 2008 10.000 aandelen X heeft bijgekocht waaruit naar haar mening kan worden afgeleid dat Consument deze aandelen wel degelijk wilde.
- 4.4 De Commissie overweegt dienaangaande dat Consument op 31 oktober 2007 door Aangeslotene mondeling in kennis is gesteld van het feit dat door haar alsnog uitvoering is gegeven aan zijn opdracht tot aankoop van 10.000 aandelen X, terwijl hij voor een deel van die order inmiddels een royementsverzoek had ingediend. Op 1 november 2007 laat Consument Aangeslotene per e-mail weten dat hij met deze aankoop niet akkoord gaat en verzoekt hij Aangeslotene zijn rekening te crediteren. Aangeslotene heeft op die e-mail niet gereageerd en heeft de transactie niet teruggedraaid.
- 4.5 Het uitblijven van een reactie zijdens Aangeslotene had voor Consument, mede in het licht van zijn verplichting tot schadebeperking, aanleiding moeten zijn actie te ondernemen door hetzij de zich in zijn depot bevindende aandelen te verkopen, hetzij (opnieuw) contact te zoeken met Aangeslotene en opheldering te vragen. In dat laatste geval zou Consument op dat moment reeds kennis hebben kunnen nemen van het standpunt van de Aangeslotene ter zake en hij had vervolgens zelf maatregelen kunnen en moeten nemen om in de door hem gewenste situatie te



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- geraken. Door dit na te laten moet Consument zelf aansprakelijk worden gehouden voor de eventuele schade die hieruit is voortgevloeid. Consument was er immers mee bekend dat de 'ongewenste' aandelen zich in zijn depot bevonden en hij kon er dus vanuit gaan dat het koersrisico daarvoor bij hem was en bleef.
- 4.6 Daarbij wijst de Commissie er nog op dat de stelling van Consument, dat hij niet in het bezit wenste te zijn van de onderhavige aandelen, wordt weersproken door de aankopen van diezelfde aandelen door de Consument in november 2007 en in januari en februari 2008.
- 4.7 Aangeslotene moet naar het oordeel van de Commissie worden verweten dat zij op de e-mail van Consument van 1 november 2007 niet heeft gereageerd en eerst met haar brieven van 4 februari 2008 en 4 maart 2008 haar standpunt – schriftelijk – aan Consument heeft kenbaar gemaakt. Deze nalatigheid staat echter – gelet op het voorgaande – niet in causaal verband met de schade die Consument stelt te hebben geleden.
- 4.8 Voorts stelt de Commissie vast dat de berichtgeving en communicatie met betrekking tot het royementsverzoek van de zijde van Aangeslotene naar Consument toe niet adequaat is geweest. Tot schade aan de zijde van Consument heeft vorenstaande echter evenmin geleid aangezien Aangeslotene door haar hersteltransacties Consument in de positie heeft gebracht waarin hij zou hebben verkeerd indien de opdracht van 30 oktober 2007 direct correct zou zijn uitgevoerd.
- 4.9 Gelet op het voorgaande wijst de Commissie de vordering van Consument dan ook af.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt het bindend advies vast dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.