



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 28
d.d. 22 februari 2010
(mr. J. Wortel, voorzitter, en de heren R.H.G. Mijné en H. Mik RA)**

I. Procedure

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

- de brief van Consument met bijlagen, door de Commissie ontvangen op 16 februari 2009, waarmee zij een verzoek tot geschilbeslechting bij de Commissie aanhangig maakt;
- het antwoord met bijlagen van Aangeslotene van 20 augustus 2009;
- de repliek van Consument met bijlagen van 18 september 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 6 oktober 2009; 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 23 december 2009. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt bij Aangeslotene een effectenrekening aan. Op deze rekening zijn van toepassing de voorwaarden Reglement X-rekening (versie 1) en het Fondsen- en Tarievenoverzicht (versie 2).
- 2.2 Op 15 augustus 2007 voert Consument via de website van Aangeslotene ten laste van haar eigen rekening en een drietal andere rekeningen (waarover zij beschikkingsbevoegd is) een opdracht in tot verkoop van alle stukken Y en het Fonds-Z. Het betreft de rekeningnummers A, B, D en C.
- 2.3 Aangeslotene voert de opdracht met betrekking tot het Fonds-Z op 16 augustus 2007 uit; die met betrekking tot X op 17 augustus 2007.

3. Geschil

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

- 3.1 Consument stelt haar opdracht tot verkoop van alle stukken in het fonds Y en het Fonds-Z op 15 augustus 2007 vóór 15.00 uur via de internetpagina's van Aangeslotene te hebben ingevoerd. Zij ging er daarbij van uit dat, zoals ook op de website was aangegeven, deze opdracht de volgende beursdag zou worden



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

afgewikkeld nu zij deze vóór 15.00 uur had doorgegeven. Tot haar verbazing moest Consument echter merken dat haar opdracht voor zover die betrekking had op fonds Y door Aangeslotene pas op 17 augustus 2007 is uitgevoerd. Omdat de koers van het aandeel Y op 17 augustus 2007 lager was dan op 16 augustus 2007, heeft Consument op de verkoop van deze aandelen koersverlies geleden. Consument houdt Aangeslotene aansprakelijk voor het geleden koersverlies, ter hoogte van in totaal € 6.857,79.

- 3.2 Aangeslotene is van mening dat zij niet aansprakelijk kan worden gehouden voor het door Consument geleden verlies. De aandelen Y zijn genoteerd aan een buitenlandse beurs en deze was op 15 augustus 2007 gesloten in verband met een feestdag. De op 15 augustus 2007 doorgegeven order kon daarom pas op 16 augustus worden aangeboden om op 17 augustus te worden uitgevoerd. Weliswaar stond op de website ten tijde van het invoeren van de onderhavige opdracht niet expliciet vermeld dat 15 augustus in dat buitenland een feestdag is, een vermelding die Aangeslotene later in het kader van een gehele restyling van haar website heeft toegevoegd, doch zulks doet naar de mening van Aangeslotene niet af aan het feit dat Consument er niet zonder meer vanuit mocht gaan dat de afwikkeling van de transacties die op een andere effectenbeurs dan de Amsterdamse zijn genoteerd, plaatsvindt op de dagen waarop de Amsterdamse beurs in bedrijf is. Dat afwikkeling plaatsvindt volgens de voorwaarden van de beurs waar de notering is, had Consument kunnen en moeten weten aangezien zulks expliciet wordt vermeld in het Fondsen- en Tarievenoverzicht, waarnaar in het Reglement X-rekening wordt verwezen en die beide onderdeel uitmaken van de tussen partijen gesloten overeenkomst, aldus Aangeslotene.
- 3.3 Tot slot stelt Aangeslotene dat er geen causaal verband bestaat tussen het door Consument geleden verlies en het door Consument beweerde nalaten aan de zijde van Aangeslotene.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt vast dat Consument door Aangeslotene bij brief van 12 december 2003 op de hoogte is gesteld van de samenvoeging van een aantal fondsen en verhuizing daarvan naar het buitenland. Het fonds Y is een van deze fondsen.
- 4.2 Voorts stelt de Commissie vast dat Aangeslotene, zoals zij ook ter zitting heeft erkend, haar website heeft aangepast nádat Consument zich bij haar had beklagd over de gebrekkige informatievoorziening op de website. Sedert deze aanpassing bevat de website- voor zover hier relevant- een opsomming van dagen dat de buitenlandse beurs is gesloten alsmede de melding dat opdrachten die vóór 15.00 uur worden doorgegeven doorgaans de eerstvolgende beursdag worden uitgevoerd. Wat ook zij van Aangeslotenes betoog dat de genoemde aanpassingen zijn doorgevoerd



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

als een onderdeel van een totale websiteherzieningsoperatie gericht op het zo klantvriendelijk mogelijk maken van de website, feit blijft naar het oordeel van de Commissie dat tot het moment van aanpassing van de website Consument uit deze website, noch uit de stukken die haar door Aangeslotene ter beschikking zijn gesteld, kon opmaken dat de buitenlandse beurs op 15 augustus 2007 gesloten was. In dit opzicht is Aangeslotene naar het oordeel van de Commissie dan ook wel degelijk jegens Consument tekortgeschoten in haar informatievoorziening.

4.3 De vraag is echter of deze tekortkoming kan worden beschouwd als oorzaak van de door Consument geleden schade. Consument heeft weliswaar gesteld dat indien zij zou hebben geweten dat de buitenlandse beurs op 15 augustus 2007 gesloten zou zijn, zij de opdracht tot verkoop van alle stukken Y een dag eerder zou hebben doorgegeven, zij voert echter geen feiten en/of omstandigheden aan die haar stelling staven. De Commissie acht het door Consument ingenomen standpunt overigens ook niet aannemelijk nu zij ter zitting de vraag van de Commissie of zij zich had verplicht om uitvoering van de order per de 16^e augustus 2007 te realiseren ontkennend heeft beantwoord. Nu niet kan worden vastgesteld dat Consument anders zou hebben gehandeld indien zij met betrekking tot de sluiting van de buitenlandse beurs wel juist door Aangeslotene zou zijn geïnformeerd, kan de Commissie niet vaststellen dat het door Consument gestelde nadeel haar oorzaak vindt in de hiervoor gesignaleerde tekortkoming van Aangeslotene, zodat dit nadeel tot het normale beleggersrisico behoort en voor rekening van Consument dient te blijven.

4.4 De Commissie wijst gelet op het voorgaande de vordering van Consument af.

5. Beslissing

De Commissie stelt het bindend advies vast dat de vordering wordt afgewezen.