



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 86

d.d. 27 april 2010

**(mr. C.E. du Perron, 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:

- het door Consument ingevulde vragenformulier waarmee hij een verzoek tot geschilbeslechting bij de Commissie aanhangig maakt, door de Commissie ontvangen op 20 juli 2009;
- de brief van Consument van 22 juli 2009 met als bijlage de door Consument ingevulde verklaring;
- de brief van Consument van 26 augustus 2009 met bijlage;
- het antwoord van Aangeslotene met bijlagen van 17 september 2009;
- de repliek van Consument van 5 oktober 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 22 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 10 februari 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Tussen partijen bestaat sinds 29 oktober 2002 een effectendienstverleningsrelatie op basis van execution only. Opdrachtverstrekking vindt daarbij plaats via het internet of telefonisch via de effectenlijn.
- 2.2 Op 10 mei 2004 wijzigt Aangeslotene haar binnenlandse telefoonnummer voor het plaatsen van orders. In 2007 wijzigt Aangeslotene het nummer voor het vanuit het buitenland plaatsen van orders. Het nieuwe voor het buitenland geldende nummer voegt Aangeslotene in 2009 aan de contactpagina van haar website toe.
- 2.3 Tijdens zijn vakantie in X probeert Consument op of omstreeks 10 september 2008 via het hem bekende telefoonnummer een transactie door te geven. Hij krijgt een bandje waarin hem wordt gemeld dat het nummer is gewijzigd en niet meer in gebruik is.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.4 Medio oktober 2008 slaagt Consument erin contact met Aangeslotene te krijgen. Na thuiskomst uit X verricht Consument op 27 oktober 2008 zijn eerste transactie sinds zijn vakantie.

3. Geschil

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

- 3.1 Consument stelt schade te hebben geleden, bestaande uit waardeverlies van zijn portefeuille, doordat hij Aangeslotene gedurende zijn vakantie in X op of omstreeks 10 september 2008 niet heeft kunnen bereiken om zijn verkooporder door te geven.
- 3.2 Consument licht toe dat hij zijn effectentransacties vanuit het buitenland, om veiligheidsredenen, uitsluitend per telefoon aan Aangeslotene doorgeeft. Tot aan zijn vakantie naar X in september/oktober 2008 heeft Consument zijn effectenopdrachten altijd naar tevredenheid en zonder problemen via het hem bekende nummer opgegeven. Toen hij tijdens zijn verblijf in X contact met dat nummer opnam, kreeg hij tot zijn verbazing een bandje met de mededeling dat het nummer was gewijzigd naar een ander nummer. Consument heeft vanuit X geprobeerd om met dat nummer contact te leggen. Het andere nummer bleek vanuit het buitenland echter niet bereikbaar. Consument stelt geen andere telefoonnummers mee naar X te hebben genomen omdat hij van Aangeslotene geen bericht had ontvangen dat het nummer was gewijzigd. Consument verwijt Aangeslotene dat zij hem niet op de hoogte heeft gesteld van de buitengebruikstelling van het hem bekende nummer voor het opgeven van orders vanuit het buitenland en wijziging van dat nummer naar een vanuit het buitenland niet benaderbaar ander nummer.
- 3.3 Uiteindelijk is Consument er na vijf weken toch in geslaagd contact op te nemen met Aangeslotene (het kantoor te Y) omdat hij per toeval het telefoonnummer van het kantoor te Y tegenkwam in zijn ‘verwijderde items’ map van zijn e-mailbox. Op dat moment had het door hem gevreesde waardeverlies van zijn portefeuille zich inmiddels gerealiseerd.
- 3.4 Aangeslotene stelt dat er geen sprake is geweest van een doorverwijzing naar een niet vanuit het buitenland bereikbaar ander nummer, maar erkent dat de communicatie rondom de nummerwijziging beter had kunnen verlopen dan alleen via het achterlaten van een boodschap op het oude inmiddels gewijzigde nummer. Zulks neemt naar de mening van Aangeslotene echter niet weg dat er verschillende andere mogelijkheden voor Consument bestonden om via de telefoon of de e-mail contact met haar te leggen en dat hij geen van deze mogelijkheden heeft benut. Consument had naar Aangeslotene stelt zonder in te hoeven loggen de website van Aangeslotene kunnen raadplegen en een van de op haar contactpagina vermelde nummers kunnen bellen. Hij zou dan volgens Aangeslotene zijn doorverbonden met de Effectenlijn en



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

zijn transacties hebben kunnen doorgeven. Aangeslotene betwist voorts dat het via het internet inloggen in haar beveiligde webomgeving vanuit het buitenland niet veilig zou zijn.

- 3.5 Aangeslotene stelt dan ook dat de waardedaling van de portefeuille het gevolg is van het eigen handelen of nalaten van Consument. De daaruit voortvloeiende schade dient naar haar mening dan ook voor eigen rekening van Consument te blijven.

4. Beoordeling

De Commissie overweegt naar aanleiding van het door partijen over en weer gestelde als volgt.

- 4.1 Uit het dossier maakt de Commissie op dat Aangeslotene haar cliënten in 2004 door middel van een brief op de hoogte heeft gesteld van de wijziging van het binnenlandse nummer voor het opgeven van orders. Toen het nummer voor het opgeven van orders vanuit het buitenland in 2007 werd gewijzigd heeft zij haar cliënten, waaronder Consument daar, naar de Commissie vaststelt, enkel van op de hoogte gesteld door middel van het op het oude, inmiddels gewijzigde, telefoonnummer achterlaten van een boodschap, wat de inhoud daarvan, gelet op de uiteenlopende lezingen van partijen dienaangaande, precies mag zijn geweest.
- 4.2 De Commissie is van oordeel dat het op de weg van Aangeslotene ligt om haar cliënten van wijzigingen in haar dienstverlening op de hoogte te stellen op zodanige wijze dat aannemelijk is dat die informatie de cliënten zal bereiken voor wie deze wijziging relevant is. Bovendien moet de informatie de betrokken cliënten bereiken op een tijdstip dat zij zich nog op de wijziging in de dienstverlening kunnen instellen. Zeker nu Aangeslotene haar cliënten van de eerdere wijziging van het binnenlandse telefoonnummer per brief op de hoogte had gesteld, mocht van haar worden verwacht dat zij haar cliënten bij een volgende wijziging van dezelfde aard op vergelijkbare wijze zou informeren. Nu Aangeslotene heeft nagelaten haar cliënten schriftelijk over de wijziging van het buitenlandse nummer voor het plaatsen van orders in te lichten, behoefde Consument daar naar het oordeel van de Commissie voor zijn vertrek naar X dan ook niet op bedacht te zijn.
- 4.3 Het verwijt dat Consument Aangeslotene maakt dat zij hem niet tijdig op de hoogte heeft gesteld van de nummerwijziging, acht de Commissie gelet op het voorgaande dan ook gegrond.
- 4.4 Ten aanzien van de schadevergoeding overweegt de Commissie als volgt. Consument stelt dat hij, nadat hij de koersontwikkelingen op de aandelenmarkt had gadeslagen, op of omstreeks 10 september 2008 tevergeefs heeft getracht om via het hem bekende telefoonnummer een (verkoop)transactie te plaatsen. Hij werd toen geconfronteerd met de buitengebruikstelling van dat nummer. Consument heeft



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

vervolgens niet op andere wijze contact met Aangeslotene gezocht. Pas medio oktober 2008 heeft Consument vanuit X telefonisch contact gehad met het kantoor Y van Aangeslotene. Omdat de aandelenkoersen inmiddels nog verder waren gezakt, heeft Consument, naar zijn zeggen, toen geen order meer geplaatst. Eerst op 27 oktober 2008, na de terugkeer van Consument uit X, heeft op de effectenrekening een transactie plaatsgevonden. Naar de Commissie uit het dossier begrijpt, betreft het in dezen niet de transactie die Consument naar zijn stelling op of omstreeks 10 september 2008 had willen plaatsen maar een transactie ter dekking van een geconstateerd tekort.

- 4.5 De Commissie heeft Consument ter zitting gevraagd waarom het zo lang heeft geduurd voordat hij na zijn poging om op 10 september 2008 de effectenlijn te bereiken, weer contact met Aangeslotene heeft gezocht. Consument heeft geantwoord dat hij er destijds niet aan heeft gedacht om de website van Aangeslotene te bezoeken om zo andere contactgegevens van Aangeslotene te achterhalen. Naar het oordeel van de Commissie is voldoende aannemelijk dat Consument er, met enige moeite, in geslaagd zou zijn de effectenlijn te bereiken indien hij wel een poging had ondernomen de juiste contactgegevens te achterhalen, hetzij via de website van Aangeslotene, hetzij door inschakeling van een contactpersoon in Z, hetzij door middel van e-mail.
- 4.6 Naar het oordeel van de Commissie is op grond van het voorgaande onvoldoende aannemelijk geworden dat Consument inderdaad voornemens was de door hem gestelde order op te geven. Het bestaan van dit voornemen wordt immers slechts gesteund door zijn eigen verklaring, terwijl voor de hand lag dat Consument meer moeite zou hebben gedaan om Aangeslotene te bereiken indien hij in verband met de koersontwikkelingen vastbesloten was een verkooporder op te geven.
- 4.7 Ook indien de Commissie ervan uitgaat dat Consument de gestelde order had willen opgeven, had bovendien van hem ieder geval op grond van zijn wettelijke schadebeperkingsplicht verwacht mogen worden dat hij zich inspande om de order langs andere weg te plaatsen. Zijn schade zou dan ofwel geheel voorkomen zijn, of beperkter zijn gebleven dan thans het geval is geweest.
- 4.8 Nu niet kan worden vastgesteld dat Consument op of omstreeks 10 september 2008 een order heeft willen plaatsen en hij bovendien nagelaten heeft om via andere alternatieve wegen alsnog voor plaatsing van de eventueel op of omstreeks 10 september voorgenomen order zorg te dragen, dient de door Consument geleden schade geheel voor zijn eigen rekening te blijven.
- 4.9 Wel bepaalt de Commissie dat Aangeslotene, in verband met de wijze van voorlichting over de nummerwijziging, Consument de door hem betaalde eigen bijdrage voor behandeling van zijn geschil door de Commissie (€ 50) dient te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie stelt het bindend advies vast dat het verwijt van Consument ten aanzien van de voorlichting over de nummerwijziging gegrond is, maar dat voor toekenning van schadevergoeding geen plaats is. Tevens bepaalt de Commissie dat Aangeslotene binnen zes weken na verzending van een afschrift van dit bindend advies aan Consument dient te vergoeden de door hem betaalde eigen bijdrage (€ 50) voor behandeling van het geschil door de Commissie.