



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 90
d.d. 21 oktober 2009
(mr J. Wortel als voorzitter, drs L.B. Lauwaars RA en R.H.G. Mijné)**

1. Verloop procedure

De Commissie beslist met inachtneming van de haar toegezonden stukken, met name:

- de klacht met bijlagen, ontvangen op 7 april 2008;
- het schriftelijk verweer van Aangeslotene ontvangen op 2 februari 2009;
- een brief van Consument, gedateerd 6 maart 2009;
- een schriftelijke dupliek van Aangeslotene met bijlage gedateerd 6 april 2009

De Commissie heeft kennisgenomen van het standpunt 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 partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 april 2009. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

Nadien ontving de Commissie van Aangeslotene een afschrift van de overeenkomst effecten-dienstverlening en toepasselijke algemene voorwaarden. Consument heeft de Commissie bij brief, gedateerd 18 juni 2009 nogmaals verzocht een uitspraak te doen.

2. Feiten

2.1 De volgende feiten staan, als gesteld en niet of onvoldoende weersproken, vast.

(a) Op donderdag 26 oktober 2006 heeft Consument via internetbankieren een aandelenorder voor aankoop van 45.000 aandelen X opgegeven, waarvan daags daarna door Aangeslotene een bevestiging van de uitvoering is verzonden. De aankooporder had een waarde van € 989.398.

(b) Op dinsdag 31 oktober 2006 heeft Consument Aangeslotene benaderd met de mededeling dat de order niet correct was, maar dat bedoeld was de aankoop van 4.500 aandelen.

(c) Op 1 november 2006 zijn door bemiddeling van Aangeslotene 40.500 aandelen verkocht.

(d) De transacties zijn verwerkt via de bankrekening van Consument, welke als gevolg hiervan gedurende enkele dagen een aanmerkelijk debetsaldo toonde.

3. Het geschil

3.1 Consument stelt dat de eerstgenoemde transactie met een waarde van circa € 1.000.000 door Aangeslotene niet had mogen worden uitgevoerd, aangezien een brochure



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

van Aangeslotene omtrent internetbankieren aangeeft dat aandelentransacties zijn gelimiteerd tot

€ 100.000 en omdat er een ongebruikelijke en hoge debetpositie op de rekening ontstond. Voorts heeft Aangeslotene geadviseerd dat zij de te veel aangekochte aandelen gespreid zou gaan verkopen;

Consument verwijt Aangeslotene dat het advies daartoe onnodig was.

Aangeslotene heeft derhalve zijn zorgplicht ten aanzien van Consument geschonden en is aansprakelijk voor de door Consument geleden schade van € 18.532, bestaande uit geleden koersverlies op de te grote positie, rente lasten en te veel provisies, onder meer uit de door Aangeslotene uitgevoerde verkooptransacties.

3.2 Aangeslotene voert als verweer aan dat Consument een ervaren belegger middels internetbankieren is. Er is echter helaas bij het ingegeven van de betwiste order een nul te veel ingegeven. Aangeslotene wijst erop dat in het informatieblad effectendienstverlening expliciet is vermeld dat een ingezonden order definitief is en dat er daarom ook een duidelijke waarschuwing staat de ingevoerde gegevens voor verzending goed te controleren. Het advies om gespreid te verkopen is door Aangeslotene gegeven ter voorkoming van een belangrijk koersdrukkend effect van een mogelijk door Consument te plaatsen verkooporder. Consument heeft overigens zelf besloten dit advies te volgen. Er kan derhalve geen sprake zijn van een verwijt aan Aangeslotene.

4. De beoordeling

4.1 Er is door partijen een Overeenkomst Effectendienstverlening, gedateerd 4 augustus 2002 overgelegd, alsmede van toepassing zijnde Voorwaarden Effectendienstverlening, gedateerd februari 2005. Er is geen verschil van mening dat internetbankieren met betrekking tot effectentransacties een “execution only”-relatie is. Consument is derhalve verantwoordelijk voor het invoeren van mutaties en is in brochures gewaarschuwd dat ingevoerde en verzonden transacties definitief zijn en dat derhalve ingevoerde gegevens terdege gecontroleerd dienen te worden.

4.2.1 Ter zitting is uitvoerig besproken en geconcludeerd dat het te hoge aantal te kopen aandelen alleen en uitsluitend het gevolg kan zijn van een invoerfout, welke voor verzending niet

opgemerkt is. Door Aangeslotene zijn specimen van een drietal, bij de invoering en verzending

van effectenorders zichtbare schermen getoond, waarop na een initiële invoering van een aantal

(en mogelijk andere variabelen) nog twee maal het ingevoerde aantal zichtbaar is en door vereiste voortgangshandelingen dus impliciet bevestigd wordt.

4.2.2 Consument stelt dat ten minste één van de schermen, een controle scherm, ten tijde van



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

het invoeren van de betwiste transactie niet aanwezig was. Aangeslotene stelt op basis van navraag in de organisatie dat er geen wijzigingen in het overlegde deel van het internetbankierenprogramma hebben plaats gevonden sinds het tijdstip van de transactie en dat de getoonde specimen derhalve relevant en illustratief zijn.

4.2.3 Aangeslotene wijst ook op de in de brochure opgenomen limitering van aandelentransacties tot € 100.000 toentertijd, welke inmiddels is opgetrokken tot € 1.000.000. Aangeslotene stelt dat deze limitering geldt ter voorkoming van fraude en dat dit niet uitsluit dat transacties tot grotere bedragen uitgevoerd zullen worden. Van belang bij de uitvoering van de transactie is wel controle op voldoende beschikbare middelen of kredietruimte, welke overigens geheel geautomatiseerd wordt uitgevoerd en waarbij dus geen specifiek cliëntgedrag getoetst kan worden. Indien zulks gewenst was had Consument voor een andere relatie met Aangeslotene moeten kiezen.

4.3 Het voorgaand voert de Commissie tot het oordeel dat Consument voor een eenvoudige, goedkope relatie met Aangeslotene ten aanzien van effectendienstverlening heeft gekozen. Eventuele fouten welke bij invoering van transacties gemaakt worden zijn dan ook voor risico van Consument. Aangeslotene heeft hier een duidelijke waarschuwing voor gegeven. Consument voerde regelmatig transacties via internetbankieren uit voor bedragen tot circa

€ 100.000 en mag derhalve als ervaren worden beschouwd. De invoerfout en de gevolgen hiervan zijn derhalve voor rekening van Consument, zij het dat bij internetdienstverlening als hier aan de orde van groot belang is dat Consument vóór het verzenden van de opdracht nog een controlescherm te zien krijgt waarop alle relevante gegevens duidelijk zijn vermeld, en de Commissie ook na de nadere inlichtingen die partijen hebben verstrekt niet met zekerheid kan vaststellen of een dergelijk laatste controlescherm destijds voor Consument zichtbaar is geweest.

4.4 Het verwijt dat na uitvoering van de transactie een grote debetstand op de rekening-courant ontstond, waarvoor geen overeenkomst bestond acht de Commissie niet valide. Uit de onder 4.1 genoemde stukken is in samenhang op te maken dat er krachtens artikel 23 van de Voorwaarden een Effectenkrediet beschikbaar is en gesteld en niet weersproken is dat de foutieve transactie binnen de voorwaarden van het krediet bleef.

4.5 De Commissie acht het advies van Aangeslotene om het herstel van de fout door een aantal transacties door hem te laten verrichten een voldoende onderbouwd advies, dat een bekwaam en redelijk handelend adviseur past. Immers het zomaar inleggen via internetbankieren van een grote verkooporder kan koersdrukkende gevolgen hebben en aldus een nadeel voor de verkoper meebrengen.

4.6 De Commissie is van oordeel dat een cliënt die voor het verrichten van effectentransacties voor internetbankieren kiest zich terdege bewust moet zijn dat de risico's van het invoerproces van transacties voor zijn rekening zijn. Voorwaarde hiervoor is wel dat in het invoerproces heldere controle stappen zijn ingebouwd. Derhalve is de Commissie in beginsel van oordeel dat de klacht moet worden afgewezen. De Commissie zal niettemin



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

gevolgen verbinden aan de hiervoor genoemde onzekerheid over het verschijnen, ten tijde van het geven van de onderhavige internetorder, van een laatste controlescherm voordat Consument de opdracht verzond. Die onzekerheid doet geenszins af aan de eigen verantwoordelijkheid van Consument voor de juistheid van de zelf ingevoerde data, maar bij internetdienstverlening als de onderhavige acht de Commissie een laatste confrontatie met de ingevoerde gegevens voorafgaand aan de verzending van een opdracht van zó groot belang, dat in de ontstane twijfel over de vraag of Consument zo een controlemogelijkheid is geboden aanleiding wordt gevonden een beperkt deel van de schade voor rekening van Aangeslotene te laten. De Commissie stelt het voor rekening van Aangeslotene komende deel van de schade naar billijkheid vast op € 3.121,=, zijnde de door Consument betaalde provisie over de teveel afgenomen aandelen.

4.7 Kennis genomen hebbende van de door Aangeslotene gedane schikkingsvoorstellen en de consistente afwijzing hiervan door Consument, waardoor aanmerkelijke procedurekosten zijn opgeroepen acht de Commissie vergoeding van rente en kosten niet aan de orde en zal voorts het meer of anders gevorderde worden afgewezen.

5. Uitspraak

De Commissie stelt het bindend advies vast dat Aangeslotene binnen de termijn van veertien dagen na verzending van deze uitspraak aan partijen aan Consument zal betalen een bedrag van € 3.121.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.