Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-773
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 maart 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Van Lanschot Kempen Wealth Management N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 16 september 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Execution only. Verkeerd ingegeven order. Omdat Consument volledig zelfstandig belegt, rust op de Bank niet de verplichting om na te gaan welke orders Consument inlegt en wat de achterliggende intentie is. De klacht dat het de Bank had moeten opvallen dat Consument in een sterk dalende beurs een vreemd, gebroken bedrag inlegde, faalt daarom. De herstelorder van Consument is conform de voorwaarden uitgevoerd. Niet is gebleken dat de Bank voortvarender had kunnen handelen en dat dit tot een andere uitkomst had geleid. Consument heeft zijn fout daarvoor te laat ontdekt.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank; 3) de repliek van Consument en 4) de dupliek van de Bank.

1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument belegt op grond van een execution only relatie bij de Bank. Hij maakt daartoe gebruik van de service met de naam Evi Go.

Via deze service houdt Consument een beleggingsrekening aan met nummer [nummer 1] en een spaarrekening met nummer [nummer 2].

2.2 In de overeenkomst zijn onder meer de volgende bepalingen opgenomen:

"3. Wat is zelf beleggen met Evi Go?
Bij zelf beleggen met Evi Go bepaalt u zelf uw beleggingsbeleid, bewaakt u zelf of u met dit beleggingsbeleid uw doelstellingen behaalt en neemt u alle beleggingsbeslissingen zelf. Dit wordt ook wel 'execution only' genoemd. Meer uitleg over zelf beleggen met Evi Go en waar u op moet letten als u gebruikmaakt van deze dienstverlening leest u in hoofdstuk 2 van de afspraken. (…)

10. Waar geeft u toestemming voor?
(…) U geeft ons door accordering van deze overeenkomst toestemming om gelden automatisch voor u te beleggen zodra deze gelden (periodiek) worden bijgeschreven op de beleggingsrekening vanaf de tegenrekening. Het geld wordt belegd in het door u gekozen Evi Fonds. (…)"

2.3 Op de door Consument gesloten overeenkomst Evi Go zijn onder andere de "Afspraken voor Evi Go" van toepassing. In deze voorwaarden is over het overschrijven van gelden het volgende opgenomen:

"10. Wat gebeurt er als u geld overschrijft van de tegenrekening naar de beleggingsrekening?
Als u geld overschrijft van de tegenrekening naar de beleggingsrekening, dan wordt het geld belegd in het door u eerder gekozen Evi Fonds."

2.4 Bij het afsluiten van de overeenkomst heeft Consument de volgende e-mail ontvangen:

"Uw Evi Beleggingsrekening met rekeningnummer [nummer 1] is klaar voor gebruik. Hieronder leest u hoe u geld overschrijft naar uw Evi-rekeningen.

Hoe schrijft u geld over naar uw Evi Beleggingsrekening?
Schrijf het geld (in euro) over naar het rekeningnummer […] ten name van St. Bel. Van Lanschot.
Zet in de betalingsomschrijving uw Evi-rekeningnummer en uw naam.
(…)
Geld overschrijven naar uw Evi Spaarrekening
Wilt u niet meteen (al) uw geld beleggen? Dan kunt u het ook overschrijven naar uw Evi Spaarrekening. Let op! Achter uw rekeningnummer moet u dan '-02' vermelden."

Op het online opdrachtenscherm van Evi is eveneens vermeld dat voor het bijstorten van geld op de spaarrekening het rekeningnummer met '-02' moet worden vermeld.

2.5 Op de relatie met Consument is eveneens het Reglement Stichting Beleggersgiro Van Lanschot (hierna: het "Reglement Beleggersgiro") van toepassing. Artikel 5 lid 2 van dit reglement bepaalt:

"(…), geldt voor Financiële instrumenten die genoteerd zijn aan NYSE Euronext Amsterdam N.V. dat aankoopopdrachten die vóór 08.00 uur door de Giro zijn ontvangen, nog diezelfde beursdag worden verwerkt. Aankoopopdrachten van Financiële instrumenten die ná 08.00 uur door de Giro zijn ontvangen, worden op de eerste daaropvolgende beursdag verwerkt. (…)"

2.6 Op dinsdag 10 maart 2020 heeft Consument vanaf zijn bankrekening een bedrag van € 45.853,21 naar zijn Evi Go spaarrekening willen overboeken. In de betaalinstructie heeft hij zijn Evi Go rekening met nummer [nummer 1] ingevuld.

2.7 Op donderdagochtend 12 maart 2020 heeft Consument ontdekt dat het geld was overgeschreven naar de beleggersrekening en niet naar de spaarrekening. Consument kon de overboeking op dat moment niet terugdraaien via Evi Go, omdat de automatische order tot belegging in het Evi Fonds nog werd uitgevoerd. Hij heeft contact opgenomen met zowel Evi als zijn private banker bij de Bank om de order te annuleren. Dat bleek niet meer mogelijk, Consument kon later die dag de order wel terugdraaien, door een verkoopopdracht te geven.

2.8 De verkoopopbrengst van € 42.942,14 is op maandag 16 maart 2020 aan Consument bevestigd en op dinsdag 17 maart 2020 op zijn spaarrekening bijgeschreven.

De klacht en vordering

2.9 Consument vordert betaling van een bedrag van € 2.913,-.

2.10 Consument is van oordeel dat de Bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens hem. Allereerst had de Bank moeten nagaan of het zijn bedoeling was om bij te kopen in een beurscrash, zeker voor een vreemd, gebroken bedrag.

2.11 Nadat Consument donderdagochtend had gemerkt dat geen bijstorting op zijn spaarrekening had plaatsgevonden, heeft hij onmiddellijk telefonisch contact opgenomen met Evi om het gebeurde terug te draaien. De betrokken medewerker zou navraag doen en Consument terugbellen. Dat is niet gebeurd. Consument heeft daarom contact opgenomen met zijn private banker. Deze zou het intern opnemen en hij sprak met Consument af dat zij op maandag weer contact zouden hebben. Hij gaf daarbij aan dat het goed zou komen. Dit gesprek heeft geen enkel effect gehad. Op maandag 16 maart constateerde Consument dat zijn saldo met een kleine € 1.000,- was afgenomen.

Op dinsdag bedroeg de schade € 2.912,48. Deze schade had voorkomen kunnen worden als de Bank direct had gereageerd en actie had ondernomen, toen Consument op donderdag opbelde en aangaf wat fout was gegaan.

Het verweer

2.12 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De Commissie moet de vraag beantwoorden of de Bank is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht en of zij daarom de schade moet vergoeden die Consument heeft geleden als gevolg van het op onjuiste wijze ingeven van een order. Consument betwist daarbij niet dat hij zelf de order verkeerd heeft ingelegd. Hij stelt zich echter op het standpunt dat de Bank had moeten zien dat hij in een sterk dalende beurs een vreemd gebroken bedrag wilde beleggen en dus had kunnen weten dat dit een fout was. Ook stelt Consument dat de Bank, toen Consument contact opnam om de order terug te draaien, ten onrechte niet direct actie heeft ondernomen om schade te voorkomen.

Inleg order

3.2 De zorgplicht die op de bank rust is afhankelijk van de dienstverlening die deze aan Consument aanbiedt. In het geval van Consument biedt de Bank execution only dienstverlening aan, waarmee Consument zelfstandig via een beleggingsrekening en een daaraan gekoppelde spaarrekening, in fondsen kan beleggen. De Bank heeft daarbij informatie aan Consument verstrekt over de wijze waarop hij zijn orders in moet geven. De Commissie is van oordeel dat deze informatie duidelijk is. Omdat Consument volledig zelfstandig belegt, rust op de Bank niet de verplichting om na te gaan welke orders Consument inlegt en wat de achterliggende intentie is. De klacht dat het de Bank had moeten opvallen dat Consument in een sterk dalende beurs een vreemd, gebroken bedrag inlegde, faalt daarom.

Terugdraaien order

3.3 Nadat Consument op 12 maart 2020 zijn fout ontdekte, nam hij contact op met de Bank. Consument is van oordeel dat als de Bank voortvarender had gehandeld om de order terug te draaien, zijn schade had kunnen worden voorkomen. De Bank stelt dat een en ander niet meer kon worden teruggedraaid. Zij wijst daarbij op het Reglement Beleggersgiro, dat op de beleggingsrelatie met Consument van toepassing is. In dit Reglement is uiteengezet dat orders die voor 8.00 uur 's ochtends worden ingegeven, dezelfde beursdag nog worden uitgevoerd. Orders die na 8.00 uur 's ochtends worden ingegeven, worden de volgende beursdag uitgevoerd. Had Consument voor 11 maart 2020 om 8.00 uur 's ochtends zijn fout gemeld, dan had de order geannuleerd kunnen worden.

Omdat Consument dit echter pas op donderdag 12 maart ontdekte, werd de order al uitgevoerd en kon deze niet worden geannuleerd, aldus de Bank.

3.4 Nadat Consument op donderdag 12 maart 2020 een herstel verkooporder heeft ingelegd, heeft hij hiervan bevestiging ontvangen. In deze bevestiging wordt gemeld dat de uitbetaling op de Evi spaarrekening 4 tot 5 werkdagen duurt. De opbrengst uit deze verkooporder is op dinsdag 17 maart 2020 op zijn spaarrekening verwerkt.

3.5 Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat de herstelorder van Consument conform de voorwaarden is uitgevoerd. Niet is gebleken dat de Bank voortvarender had kunnen handelen en dat dit tot een andere uitkomst had geleid. Consument heeft zijn fout daarvoor te laat ontdekt. Ook dit klachtonderdeel faalt. Nu beide klachtonderdelen falen, zal de Commissie de vordering van Consument afwijzen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.