Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0333

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, W.J.J. Ong RA, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	24 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S/, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

De consument klaagt over het niet kunnen verkopen van boosters als gevolg van een storing in het handelssysteem van de bank waardoor geen actuele bied- en laatkoersen werden weergegeven. De bank stelt dat de consument nog wel een order kon inleggen, hoewel er geen actuele bied- en laatkoersen beschikbaar waren. Na beluisteren van de opnames van telefoongesprekken die de consument met de bank heeft gevoerd, oordeelt de commissie dat het aannemelijk is dat de consument op het verkeerde been is gezet over de mogelijkheid de boosters te verkopen en over zijn verplichting tot schadebeperking. Dit moet in beginsel voor rekening van de bank komen. Aan de andere kant mag de consument er niet van uitgaan dat het volledige beleggingsverlies voor rekening van de bank komt. De commissie wijst de vordering deels toe.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 maart 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 1], kwaliteitsmanager en de heer mr. [naam 2], advocaat.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een (execution only) beleggingsrekening bij de bank. Hierop zijn onder meer de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen en de Belangrijke informatie Zelf beleggen van de bank van toepassing.

2.2 Op 16 april 2024 heeft de consument met vier verkooporders 3.500 EUR/USD Boosters Short met ISIN NLBNPNL2NOW8 aangekocht. De gemiddelde koers waarvoor hij de boosters heeft aangekocht is € 3,63.

2.3 Op 22 april 2024 wilde de consument de boosters verkopen omdat een koers van ongeveer € 3,65 was bereikt. Op het online handelsplatform van de bank werden als gevolg van een storing echter geen bied- en laatprijzen afgegeven. De consument heeft daarop twee keer telefonisch contact opgenomen met de bank. Hij heeft geen verkooporder ingelegd.

2.4 Op 17 juli 2024 zijn de boosters waardeloos afgelopen, omdat het stop-loss niveau werd bereikt.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert vergoeding van de schade die hij heeft geleden als gevolg van de storing. Hij wilde op 22 april 2024 de boosters verkopen, maar dit was bij de bank niet mogelijk door een storing op het Saxoplatform. De consument heeft navraag gedaan bij de uitgevende instelling (BNP). Volgens BNP kon er gehandeld worden en was er ook geen storing bij het handelsplatform (CATS). De storing was dus alleen bij de bank. De consument heeft de bank gebeld en gevraagd of hij een telefonische order kon inleggen, maar dat was ook niet mogelijk door de storing. Het koersniveau van 22 april 2024 is later niet meer bereikt.

2.6 De consument vordert vergoeding voor het verlies dat hij heeft geleden omdat hij de boosters op 22 april 2024 niet kon verkopen. De schade heeft hij berekend aan de hand van de tijdens de storing geldende koers (3.500 stuks à € 3,65 per stuk = € 12.775,-). Hij vordert verder een aanvullende schadevergoeding van € 2.500,- voor de veroorzaakte stress, ellende, frustratie en het gemis aan inkomsten door niet over zijn geld te kunnen beschikken. Ten slotte vordert hij wettelijke rente over € 12.775,- vanaf 22 april 2024.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de schade moet vergoeden die de consument stelt te hebben geleden omdat hij zijn boosters op 22 april 2024 niet heeft kunnen verkopen.

3.2 Partijen zijn het erover eens dat, toen de consument de boosters wilde verkopen, sprake was van een storing in het handelssysteem van de bank waardoor er geen actuele bied- en laatkoersen werden weergegeven. Volgens de consument kon hij op dat moment in het geheel geen orders inleggen, wat volgens hem ook werd bevestigd door een medewerker in het telefonisch contact met de bank. De bank stelt zich echter op het standpunt dat de consument nog wel een order kon inleggen, hoewel er geen actuele bied- en laatkoersen beschikbaar waren.

3.3 De commissie overweegt dat de consument twee keer telefonisch contact heeft opgenomen met de bank om te bezien of er een oplossing was voor het geconstateerde probleem. De bank heeft opnames van deze twee telefoongesprekken verstrekt, die de commissie heeft beluisterd. Uit de opname van het tweede telefoongesprek blijkt dat de consument heeft gevraagd of de medewerker de koers wel kan zien en of hij kan verkopen. Uit het antwoord van de medewerker van de bank blijkt dat ook hij geen actuele bied- en laatkoersen kan zien. De consument zegt daarop dat hij zonder koersinformatie zijn positie niet kan verkopen, waarop de medewerker van de bank bevestigend heeft gereageerd. De consument heeft vervolgens gevraagd hoe het in zijn werk gaat als hij als gevolg daarvan verlies lijdt. De medewerker heeft geantwoord dat de consument dan een support ticket of een klacht kan indienen met een schadeclaim. De bank zal dan reageren met een eventuele schadevergoeding als het verlies een gevolg is van het niet kunnen weergeven van de koersen. De consument heeft daarop gevraagd wat hij moet doen. De medewerker heeft aangegeven dat hij er een aantekening van zou maken en dat hij het ook nog zal doorzetten naar een andere afdeling om het zo snel mogelijk op te lossen. Bij het afronden van het gesprek heeft de consument nog aangegeven dat de koers ook nog kan stijgen.

3.4 De commissie vindt het aannemelijk dat de consument als gevolg van deze antwoorden van de medewerker op het verkeerde been is gezet. In het gesprek is de consument er niet op gewezen dat hij wel een order kon inleggen, al dan niet met een limiet, zoals de bank in haar verweer stelt. Het antwoord van de medewerker suggereert dat de bank schade zal vergoeden bij het niet weergeven van koersen zonder hem te wijzen op zijn verplichting tot schadebeperking. Naar het oordeel van de commissie moet dit in beginsel voor rekening van de bank komen. Aan de andere kant mag de consument er niet van uitgaan dat het volledige beleggingsverlies – dat wil zeggen het beleggingsverlies dat hij heeft geleden vanaf het moment van de storing tot aan het waardeloos aflopen van de boosters in juli - voor rekening van de bank komt. Op de zitting heeft de consument verklaard dat hij in de avond van 22 april 2024 weer kon handelen. Op dat moment was de consument zich er dus van bewust dat hij een order in kon leggen.

Dat hij dit niet heeft gedaan, brengt naar het oordeel van de commissie met zich dat de schade die de consument na dit moment heeft geleden, voor zijn eigen rekening moet blijven.

3.5 Aan de hand van het koersverloop van de booster zoals deze blijkt uit de door de bank overgelegde koersinformatie, schat de commissie de schade die voor vergoeding in aanmerking komt op 10% van de waarde van de door de consument ingenomen positie, te weten een bedrag van € 1.270,-. Voor het overige wijst de commissie de vordering af.

4. De beslissing

De commissie:

(a) beslist dat de bank een bedrag van € 1.270,- aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 22 april 2024 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd; en
(b) wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl