Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0104
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 11 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Execution only beleggingsrekening. De consument had, getriggerd door een achteraf bezien onjuiste (te hoge) vermelde koers in zijn beleggingsoverzicht, een verkooporder ingelegd waarvoor hij onvoldoende aandelen had. Hij ging ervan uit dat de bank de order automatisch zou annuleren, maar de bank heeft dat niet gedaan. De bank heeft daardoor onverschuldigd een te hoog bedrag naar zijn betaalrekening overgemaakt. De bank heeft het te veel betaalde bedrag vervolgens gecrediteerd. De commissie oordeelt dat de bank de situatie correct heeft hersteld. De consument is bij zijn berekeningen uitgegaan van onjuiste bedragen. De consument heeft niet de door hem gestelde schade geleden. De vordering is afgewezen.

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 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 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 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 en een betaalrekening bij de bank. De consument had op 17 mei 2021 609,54 aandelen in het ING Duurzaam Index Defensief fonds met ISIN: LU1693142504[1], (hierna: het Fonds).

[1] In het Engels: 'ING Global Index Portfolio Defensive B EUR Acc'.

2.2 Op 17 mei 2021 stond in het beleggingsoverzicht van de consument voor het Fonds een koers van € 110,330 per aandeel vermeld en daarmee een waarde van zijn portefeuille van € 67.299,36. Op basis van deze informatie besloot de consument een verkooporder ter waarde van € 60.000,00 op te geven. Op dezelfde dag zag de consument 's avonds dat de koers was gewijzigd naar € 11,040 per aandeel, waarna hij zich realiseerde dat de koersnotering in zijn overzicht fout was. Hij heeft vervolgens geprobeerd zijn order te annuleren, maar dat bleek op dat moment niet mogelijk. Omdat de consument uitging van een foutieve koersnotering, ging hij er verder vanuit dat de bank dan ook wel zijn order automatisch zou annuleren omdat hij daarvoor onvoldoende aandelen had. De bank heeft de order van de consument echter niet geannuleerd, maar uitgevoerd. In eerste instantie heeft de bank € 60.000,00 naar de betaalrekening van de consument overgemaakt en ten laste van hem aandelen in het Fonds verkocht. Kort daarna heeft de bank de situatie willen herstellen, gelet op het grote negatieve saldo dat hierdoor op de beleggingsrekening van de consument was ontstaan.

2.3 Op het beleggingsafschrift van 21 mei 2021 staan de volgende transacties vermeld:

20-05-2021 verkoop 609,54 stuk(s) tegen een koers van € 11,00	€ 6.704,94;
20-05-2021 overboeking van beleggingsrekening naar betaalrekening	€ 60.000,00;
20-05-2021 overboeking van betaalrekening naar beleggingsrekening	€ 53.288,92.

2.4 Over de handelwijze van de bank, de berekeningen en de wijze waarop de bank getracht heeft de situatie te herstellen, is een geschil ontstaan tussen de consument en de bank. Dit heeft uiteindelijk geleid tot de klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt erover dat de bank op 17 mei 2021 een ontoelaatbare fout in de koersnotering heeft gemaakt waardoor hij werd getriggerd om zijn aandelen in het Fonds te verkopen. De bank heeft de foutieve koersnotering wel hersteld, maar heeft verzuimd om te kijken naar de in de tussentijd ingelegde orders en heeft geen contact met de consument opgenomen om na te vragen of hij deze order nog wel wilde uitvoeren. De bank heeft op 20 mei 2021 in eerste instantie € 60.000,00 van zijn beleggingsrekening afgeschreven en later weer € 53.288,92 bijgeschreven.
Doordat op 17 mei 2021 door de komma onjuist geplaatst was in de vermelde koersnotering van € 110,330 was zijn belegd vermogen volgens de consument op dat moment € 7.299,36. In totaal is volgens de consument als gevolg van de onterechte verkooporder en de daaropvolgende herstelactie van de bank een verlies van € 588,00 gerealiseerd. De consument acht de bank gehouden dit bedrag aan hem te vergoeden.

Het verweer

2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Volgens de bank zijn de 609,54 aandelen tegen de koers van € 11,00 verkocht (de koers van 19 mei 2021); een totaalbedrag van € 6.704,94. Door de correctie van € 53.288,92 is de situatie volgens de bank hersteld waardoor de consument uiteindelijk geen schade heeft geleden.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 Tussen partijen staat vast dat de bank een fout heeft gemaakt door een onjuiste (te hoge) koers in het beleggingsoverzicht te vermelden. Partijen zijn het eens dat deze fout hersteld moet worden. De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank deze fout correct heeft hersteld.

3.2 De bank heeft daarbij aan de consument haar excuses aangeboden voor het onjuist vermelden van de koers en het ongemak dat als gevolg daarvan is ontstaan.

De consument is uiteindelijk niet financieel benadeeld

3.3 Voor de vraag of de consument door de herstelactie van de bank is benadeeld is met name relevant of daarbij de juiste koersen zijn gehanteerd waardoor, zoals de bank heeft gesteld, de consument per saldo niet is benadeeld.

3.4 De bank heeft toegelicht dat alle aan- en verkoopopdrachten voor het Fonds door de bank (op beursdagen) worden verzameld en om 14:30 uur in één keer worden doorgegeven aan de beurs en vervolgens worden uitgevoerd tegen de koers van de volgende beursdag. Orders die na 14:30 uur worden opgegeven gaan de volgende beursdag om 14:30 uur naar de beurs en worden uitgevoerd tegen de koers van de beursdag daarna. De consument heeft zijn order op 17 mei 2021 na 14:30 uur opgegeven, waardoor zijn opdracht op 18 mei 2021 naar de beurs is gestuurd en tegen de koers van de dag erna (19 mei 2021) is uitgevoerd. De commissie neemt aan dat vanwege de hoogte van de beoogde verkoopopbrengst van € 60.000,00, de verkoopopdracht alle aandelen van consument in het Fonds betrof. Nadat de bank € 60.000,00 (onder voorbehoud) op de betaalrekening van de consument heeft gestort, heeft de bank zich daarna gerealiseerd dat dit bedrag niet overeenkwam met het aantal verkochte aandelen. De commissie acht het daarom redelijk dat de bank bij de herstelactie is uitgegaan van de waarde van de verkochte aandelen op basis van de koers van het Fonds op de dag van uitvoering van de order, te weten 19 mei 2021. Aangezien de koers op die dag € 11,00 was, is de totale verkoopwaarde door de bank terecht op € 6.704,94 (609,54 x € 11,00) vastgesteld. Daarbij neemt de commissie mee dat de consument zich uiteindelijk heeft neergelegd bij de verkoop van de aandelen en alleen de gehanteerde koers betwist.

Gelet op het moment van inleg van de order, heeft de consument conform het reglement van de bank recht op afwikkeling van zijn order tegen de beurskoers van de dag daarna.

De consument is uitgegaan van onjuiste bedragen

3.5 De commissie is het verder eens met de bank dat de consument bij zijn berekeningen van de schade waarschijnlijk is uitgegaan van onjuiste bedragen. De waarde van de aandelen in het Fonds van de consument bedroeg op 17 mei 2021 geen € 7.299,36 zoals hij heeft gesteld, maar gelet op de (juiste) koers van € 11,04, een bedrag van € 6.729,32 (609,54 aandelen x € 11,04).

3.6 De waarde van de verkochte aandelen bedroeg dus € 6.704,94, terwijl de bank als gevolg van de order aanleiding zag om een bedrag van € 60.000,00 naar de betaalrekening van de consument over te maken. Op het gelddeel van de beleggingsrekening stond op dat moment ook nog een (geld)saldo van € 6,14. De bank heeft daardoor (onverschuldigd) een bedrag van € 53.288,92 (dat is 60.000,00 minus 6,14 minus 6.704,94) te veel naar de betaalrekening van de consument overgemaakt. Door dit bedrag vervolgens van de betaalrekening van de consument te crediteren, heeft de bank naar het oordeel van de commissie haar fout weer correct hersteld.

3.7 De conclusie is dat de consument weliswaar een hoop ongemak heeft ondervonden van de fout van de bank, maar uiteindelijk niet de door hem gestelde financiële schade heeft geleden. De klacht dat de consument een verlies van € 588,00 heeft gerealiseerd, acht de commissie daarom ongegrond. De vordering van de consument zal daarom worden afgewezen.

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 als 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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.