Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0610

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	29 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Overboeking effecten. De overboeking is vertraagd doordat de bank geprobeerd had om alle 1242 aandelen van de consument over te boeken, terwijl de consument de bank opdracht had gegeven om slechts 1230 aandelen over te boeken. De bank heeft de opdracht dus – aanvankelijk – niet goed uitgevoerd. De aandelen zijn echter alsnog binnen een redelijke termijn overgeboekt. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de 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 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 beleggingsrekening bij de bank. Daarop hield hij 1242 aandelen NVIDIA aan.

2.2 Op 8 november 2024 heeft de consument de bank opdracht gegeven om 1230 aandelen NVIDIA over te boeken naar zijn beleggingsrekening bij Interactive Brokers (IB).

2.3 Om deze overboeking in gang te kunnen zetten, heeft de bank IB om de Standing Settlement Instructions (SSI) voor de US markt gevraagd. Op 28 november 2024 heeft IB de SSI aan de bank verstrekt.

2.4 Op 29 november 2024 heeft de bank geprobeerd om 1242 aandelen NVIDIA – en dus niet 1230 aandelen, zoals de consument had verzocht – over te boeken naar IB. Deze overboeking is geweigerd vanwege een 'quantity mismatch': het aangeboden aantal aandelen kwam niet overeen met het aantal door IB te aanvaarden aandelen.

2.5 Op 2 december 2024 heeft IB de consument gevraagd of zij ook 1242 aandelen mocht aanvaarden:

> *"Dear Mr. [naam consument],*
> *ABN AMRO is still delivering 1242 shares, even though we informed them that we expect to receive 1230 shares.*
> *Should we accept 1242 shares? Please let us know. Thanks."*

2.6 De consument heeft daar (dezelfde dag) bevestigend op geantwoord:

> *"You can accept what you receive.*
> *Will that be visible in my account today ?"*

2.7 De systemen van de bank lieten aanvankelijk – ten onrechte – zien dat de overboeking voltooid was. De bank heeft dat op 5 december 2024 aan IB bevestigd ("*We have rechecked from our end we can see its settled*").

2.8 Op 10 december 2024 werd voor de bank duidelijk dat de overboeking niet gelukt was. De bank heeft dat aan IB laten weten, waarna IB de bank om nieuwe data heeft gevraagd voor de beoogde overboeking.

2.9 Op 23 december 2024 zijn 1222[1] aandelen NVIDIA geboekt op de beleggingsrekening van de consument bij IB.

De klacht en vordering

2.10 De consument vindt dat de bank is tekortgeschoten. Volgens de consument is de vertraging in de overboeking van zijn aandelen ontstaan doordat de bank een verkeerde SWIFT-code heeft gebruikt en doordat de bank een verkeerd aantal aandelen (1242 in plaats van 1230) heeft proberen over te boeken.

2.11 De consument stelt dat hij door de vertraagde overboeking schade heeft geleden. Allereerst is hij een welkomstbonus bij IB misgelopen. De consument had rond 8 november 2024 een beleggingsrekening bij IB geopend en IB zou hem USD 1 aan aandelen IBKR geven (tot een maximale waarde van USD 1.000) voor iedere USD 100 die hij *binnen 30 dagen na de opening van zijn beleggingsrekening* aan waarde op zijn beleggingsrekening zou bijschrijven.

[1] Op 10 december 2024 had de consument 20 aandelen NVIDIA verkocht, waardoor er 1222 aandelen resteerden in zijn beleggingsportefeuille.

Aangezien de aandelen NVIDIA pas op 23 december 2024 op zijn beleggingsrekening bij IB zijn geboekt, was de termijn van 30 dagen al verstreken. Verder wilde hij in december 2024 bepaalde optiecombinaties schrijven met de aandelen NVIDIA als dekking. Door de vertraagde overboeking van zijn aandelen heeft hij bepaalde optiecombinaties niet kunnen schrijven, waardoor hij winst is misgelopen. Tot slot vordert hij wettelijke rente en een vergoeding voor emotionele schade.

Het verweer

2.12 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 Dit geschil draait om de vraag of de bank aansprakelijk is voor de schade die de consument stelt te hebben geleden als gevolg van de trage overboeking van zijn aandelen.

3.2 De commissie stelt voorop dat een overboeking van effecten een handmatig en arbeidsintensief traject is, waarbij meerdere partijen betrokken zijn (namelijk de verzendende en de ontvangende broker en hun custodians) die van alles met elkaar moeten afstemmen. Een overboeking van effecten is dus niet met 'een druk op de knop' voltooid, maar neemt doorgaans enige tijd in beslag. Een effectenoverboeking mag echter niet zo lang duren dat een redelijke termijn overschreden wordt.

3.3 In deze zaak heeft de consument op 8 november 2024 de opdracht tot overboeking gegeven en (pas) op 23 december 2024 zijn de aandelen op zijn beleggingsrekening bij IB geboekt. De vertraging is deels veroorzaakt doordat de bank pas op 28 november 2024 de SSI van IB had ontvangen. Het tijdsverloop tussen 8 november en 28 november 2024 kan de bank daarom niet worden aangerekend.

3.4 Volgens de consument is de vertraging ontstaan doordat de bank een onjuiste SWIFT-code heeft gebruikt bij de overboeking. Dat is echter door de bank gemotiveerd weersproken. De commissie stelt vast dat de vertraging is ontstaan door de 'quantity mismatch': de bank heeft geprobeerd om alle 1242 aandelen NVIDIA van de consument over te boeken naar IB, terwijl de consument de bank opdracht had gegeven om slechts 1230 aandelen over te boeken. Daardoor is de op 29 november 2024 in gang gezette overboeking geweigerd. Dat was pas op 10 december 2024 voor beide brokers duidelijk.

3.5 Door een verkeerd aantal aandelen over te boeken, heeft de bank een fout gemaakt bij het uitvoeren van de opdracht van de consument. In de klachtprocedure heeft de bank gewezen op de correspondentie tussen de consument en IB (zie 2.5 en 2.6), waarbij IB de consument gevraagd had of IB ook 1242 aandelen mocht aanvaarden en waarbij de consument geantwoord had dat IB het aantal mocht aanvaarden dat zij zou ontvangen. Voor zover de bank hiermee stelt dat zij de opdracht van de consument correct heeft uitgevoerd, gaat de commissie daar niet in mee.

Immers, dat de consument op 2 december 2024 aan IB heeft bevestigd dat zij ook 1242 aandelen mocht aanvaarden, laat onverlet dat hij in november 2024 de bank de opdracht had gegeven om 1230 aandelen over te boeken en dat de bank die opdracht – aanvankelijk – niet goed had uitgevoerd.

3.6 Uiteindelijk heeft de bank haar fout hersteld en de opdracht tot overboeking van de aandelen wel goed uitgevoerd. Immers, nadat voor beide brokers op 10 december 2024 duidelijk was geworden dat de overboeking niet gelukt was, is de overboeking alsnog in gang gezet. Op 23 december 2024 zijn de aandelen op de beleggingsrekening van de consument bij IB geboekt. De commissie vindt het tijdsverloop tussen 28 november 2024 (de dag waarop de bank de SSI ontving en de overboeking in gang kon zetten) en 23 december 2024 (de dag waarop de overboeking voltooid was) niet onredelijk lang. Door de fout van de bank is dus wel enige vertraging ontstaan, maar desondanks zijn de aandelen binnen een redelijke termijn overgeboekt. Daarbij neemt de commissie mee dat het in dit geval ging om een overboeking van aandelen naar een broker in het buitenland, wat doorgaans langer duurt dan een binnenlandse overboeking.

3.7 Kortom: *aanvankelijk* heeft de bank de opdracht niet goed uitgevoerd, maar *uiteindelijk* wel. Er is daarom geen grond voor een schadevergoeding. Dit betekent dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 april 2024, 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