Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-214
d.d. 8 juli 2013
(mr. J. Wortel, drs. L.B. Lauwaars RA en G.J.P Okkema, leden, en mevrouw mr. I.M.M. Vermeer, secretaris)

Samenvatting

De klacht van Consument berust in belangrijke mate op de stelling dat een verzoek tot het royeren van een order niet hetzelfde is als een order in de zin van een koop- of verkoopopdracht. Uitgaande van de door partijen overgelegde stukken valt naar het oordeel van de Commissie niet in te zien dat Consument ervan uit kon gaan dat een royementsverzoek anders verwerkt wordt dan een order in de zin van een koop- of verkoopopdracht. De vermelding "uw royementsverzoek is succesvol verzonden" betekent derhalve niet dat dit verzoek ook daadwerkelijk is uitgevoerd. Consument is er ten onrechte vanuit gegaan dat het royementsverzoek ten tijde van de tweede terugkooporder reeds was verwerkt en de gevolgen hiervan dienen voor rekening van Consument te blijven.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen op 7 juni 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 26 oktober 2012;
- de repliek van Consument van 9 november 2012;
- de dupliek van Aangeslotene van 27 november 2012.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 juni 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Tussen Consument en Aangeslotene bestaat een beleggingsrelatie op basis van execution only. Hiertoe heeft Consument op of omstreeks 30 juni 2001 de overeenkomst Verklaring Direct Beleggen ondertekend.

3.2. Op de overeenkomst zijn de Voorwaarden Effectendienstverlening ABN AMRO en het Informatieblad Effectendienstverlening ABN AMRO van toepassing. In artikel 9.3 van dit Informatieblad is het volgende opgenomen:

"Royeren van orders
(…) ABN AMRO zal een door u opgegeven verzoek tot royement aan de betreffende beurs doorgeven. Zolang ABN AMRO geen bericht van de beurs heeft dat het verlangde royement definitief is, zal de order door ABN AMRO worden beschouwd als een order waarvan uitvoering nog altijd mogelijk is. Eventuele uitvoering is voor uw risico. Houdt u er rekening mee dat verzoeken tot royementen niet via alle beleggingskanalen ingediend kunnen worden. Raadpleeg daarvoor de door het kanaal beschikbaar gestelde informatie. U krijgt van ABNM AMRO geen bevestiging indien uw order definitief geroyeerd is. Volgt u daarom nauwlettend uw orderstatus."

Met betrekking tot het royeren van orders heeft Aangeslotene de volgende informatie op haar website vermeld:

'(…) Hoe zie ik of mijn order is tegengehouden (geroyeerd)?
Geeft u een opdracht om uw orders tegen te houden met een zogenoemde royementsorder? Dan krijgen orders in beleggingsfondsen via de beleggersgiro van de bank na uw opdracht direct de status 'geroyeerd'.
Alle andere orders waarvoor u opdracht geeft om deze tegen te houden, krijgen eerst de status 'aangeboden' met als type aanduiding 'royvz (royementsverzoek)'. Pas als het royement op de beurs is uitgevoerd, krijgen deze orders de status 'geroyeerd'.
Wanneer wordt mijn royementsorder uitgevoerd?
Heeft u een opdracht opgegeven om uw order tegen te houden met een zogenoemde royementsorder? Dan is het tijdstip waarop uw royementsorder wordt uitgevoerd en teruggemeld, afhankelijk van de behandeling op de beurs. U kunt u order opnieuw opgeven via Internet Bankieren, nadat u een bevestiging van het royement heeft ontvangen in uw orderoverzicht (….)."

3.3. Consument handelt via TradeBox, een elektronisch beursinformatie- en ordersysteem dat Aangeslotene aanbiedt aan haar klanten.

3.4. Op 22 juli 2011 heeft Consument via TradeBox 10 putopties DSM, december 2011 geschreven. Op 27 juli 2011 wilde Consument deze posities sluiten en hiertoe heeft hij een terugkooporder (hierna: 'eerste terugkooporder') geplaatst.

3.5. Op 27 juli 2011 12.25.57 uur diende Consument een verzoek in om de eerste terugkooporder te royeren. Op dezelfde dag om 12.28.14 uur plaatste Consument een nieuwe terugkooporder (hierna: 'tweede terugkooporder').

3.6. De tweede terugkooporder werd geweigerd omdat het royement van de eerste terugkooporder niet was uitgevoerd. Op 27 juli 2011 12.28.20 uur vermeldde TradeBox dat het royementsverzoek van de eerste terugkooporder was uitgevoerd.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert vergoeding van de door hem als gevolg van het handelen van Aangeslotene geleden schade. Deze schade wordt door Consument begroot op een bedrag van € 2.775,-. Dit is het verschil tussen het bedrag dat Consument zou hebben betaald in het geval de tweede terugkooporder wel uitgevoerd zou zijn en het bedrag dat Consument daadwerkelijk heeft betaald voor het sluiten van zijn posities.

4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Aangeslotene heeft Consument onvoldoende geïnformeerd over de royementsprocedure. Op basis van de in de Tradebox weergegeven informatie, waaronder de vermelding "Uw royementsverzoek is succesvol verzonden", mocht Consument ervan uitgaan dat de eerste terugkooporder was geroyeerd en hij derhalve een nieuwe terugkooporder kon plaatsen. Door de onduidelijke procedures en het gebrek aan duidelijke instructies rondom het royement van orders heeft Consument schade geleden.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Mede gelet op diens tijdens de mondelinge behandeling gegeven toelichting berust de klacht van Consument in belangrijke mate op de stelling dat een verzoek tot het royeren van een order niet hetzelfde is als een order in de zin van een koop- of verkoopopdracht. Consument stelt dat hij er om deze reden niet op bedacht behoefde te zijn dat de verzending van een royementsverzoek niet impliceert dat het royement daadwerkelijk is uitgevoerd.

5.2. Uitgaande van de door partijen overgelegde stukken valt naar het oordeel van de Commissie niet in te zien dat Consument ervan uit kon gaan dat een royementsverzoek via TradeBox anders verwerkt zal worden dan een 'order' in de zin van een koop- of verkoopopdracht. Zowel voor een aan- en/of verkooporder als voor een royementsopdracht heeft immers te gelden dat deze door Aangeslotene aan de beurs wordt doorgegeven en vervolgens door de beurs zal worden verwerkt. De vermelding "Uw royementsverzoek is succesvol verzonden" betekent derhalve niet dat dit verzoek ook daadwerkelijk is uitgevoerd. Om de status van de royementsorder te achterhalen dient men, net als bij een aankoop- en/of verkooporder, het orderstatus overzicht te raadplegen. Consument heeft dit echter nagelaten, waardoor hij er ten onrechte vanuit is gegaan dat het royementsverzoek ten tijde van de tweede terugkooporder reeds was verwerkt. De gevolgen hiervan dienen voor rekening van Consument te blijven.

5.3. Ook overigens is de informatieverstrekking door Aangeslotene over de wijze waarop een royementsverzoek zal worden behandeld naar het oordeel van de Commissie voldoende en juist, en er is geen reden om ervan uit te gaan dat Consument geen of onvoldoende gelegenheid heeft gehad om van deze informatie kennis te nemen.

5.4. Het voorgaande brengt mee dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.