Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0174
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 juli 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Robeco Institutional Asset Management B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Robeco
Datum uitspraak	: 24 februari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	:Vordering afgewezen

Samenvatting

Execution only beleggingsrekening. De commissie oordeelt dat er geen bewijs is voor de stelling van consument dat hij een verkoopopdracht heeft geplaatst die niet door Robeco is uitgevoerd. Vordering 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 hierbij om:
1) het klachtformulier met bijlagen; 2) het verweerschrift van Robeco; 3) de reactie (repliek) van consument op het verweerschrift.

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 Robeco 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 heeft drie zogeheten *"Robeco-one Zelf Beleggen"* beleggingsrekeningen bij Robeco, waarvan twee rekeningen in privé worden aangehouden en één zakelijke rekening op naam van zijn bedrijf *'[naam bedrijf] BV'*. Daarop zijn van toepassing de Voorwaarden Robeco Rekening.

2.2 Op 25 februari 2020 heeft consument besloten om alle aandelen in Robeco fondsen op de drie beleggingsrekeningen te verkopen. Consument heeft daartoe op 26 februari 2020 verkooporders aangemaakt via de online omgeving van Robeco-one Zelf Beleggen.

2.3 Op 7 april 2020 heeft consument, nadat hij had ontdekt dat de Robeco fondsen op zijn zakelijke beleggingsrekening niet waren verkocht, telefonisch contact met Robeco opgenomen en Robeco verzocht dit te herstellen en het koersverschil aan hem te vergoeden.

2.4 Bij email van 8 april 2020 heeft Robeco consument laten weten dat zij het verzoek van consument tot correctie en/of compensatie niet honoreren. Consument heeft vervolgens zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.5 Consument vordert van Robeco een schadeloosstelling voor het verlies in waarde van de Robecofondsen tussen 26 februari 2020 en 8 april 2020. Op 8 april heeft consument de Robecofondsen weer aangekocht voor zijn privé rekeningen. De schade is door consument begroot op € 5.924,- vermeerderd met wettelijk rente over €107,- vanaf 26 februari 2020.

2.6 Consument acht Robeco aansprakelijk voor de gederfde winst, omdat de door hem op 26 februari 2020 geplaatste verkooporders wel zijn uitgevoerd voor zijn privé rekeningen maar niet voor zijn zakelijke rekening. Als bewijs van het plaatsen van de verkooporders heeft Consument foto's overlegd. Consument begrijpt niet waarom Robeco deze order niet heeft uitgevoerd en is ervan overtuigd dat dit aan Robeco ligt.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Is sprake geweest van een (geldige) verkoopopdracht?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of voldoende is gebleken dat consument op 26 februari 2020 een (geldige) order heeft geplaatst voor de verkoop van al zijn aandelen in Robecofondsen op zijn zakelijke rekening.

3.2 Bij de beantwoording van die vraag is van belang wat Robeco tegen de stelling van consument heeft aangevoerd, namelijk dat consument voor deze orders de knop *"opdracht verzenden"* niet heeft ingedrukt. De foto's van de verkooporders die consument heeft overgelegd, zijn geen bewijs dat de order is geplaatst omdat deze foto's zijn gemaakt op het moment dat die knop nog niet was aangeklikt. Dit blijkt uit de schermprints waar de knop nog zichtbaar in beeld is. Consument is bovendien via het online ordersysteem geïnformeerd dat de twee orders voor zijn privé rekeningen zijn uitgevoerd, terwijl deze bevestiging ontbreekt voor de order ten laste van zijn zakelijke rekening.

Bij Robeco zijn voorts ook geen gevallen bekend waarbij soortgelijke opdrachten (bij andere rekeninghouders) op 26 februari 2020 problemen hebben ondervonden.

3.3 Gelet op deze gemotiveerde betwisting van Robeco en zonder concreet (ander) bewijs dat consument de orders wel heeft ingevoerd, kan niet worden vastgesteld dat consument op 26 februari 2020 voor zijn zakelijke rekening daadwerkelijk een (geldige) verkoopopdracht heeft doorgezet. De gevolgen van het niet uitvoeren van de order moet daarom voor rekening van consument blijven.

3.4 Ten overvloede merkt de commissie op dat zij het eens is met Robeco dat van consument verwacht mag worden dat hij de uitvoering van zijn opdrachten controleert, zoals ook is opgenomen in artikel 12.1 van de toepasselijke voorwaarden. Consument heeft erkend dat hij dat niet heeft gedaan en erop heeft vertrouwd dat alle orders waren uitgevoerd. Indien consument dit wel had gedaan, dan had hij zijn schade kunnen beperken door alsnog een verkooporder te plaatsen. Ook om die reden kan de klacht niet worden toegewezen.

Conclusie

3.5 De conclusie is dat de vordering van consument niet kan worden toegewezen.

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.