

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0116

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	12 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Beleggen

Samenvatting

Execution only. Koersinformatie op beleggingswebsite en in beleggingsapp. Als getoonde koersinformatie onjuist blijkt, mag een beleggingsonderneming de grootte en impact daarvan beoordelen en op basis daarvan beslissen of zij haar klanten informeert.

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om het klachtformulier met bijlagen, de reactie van de consument van 8 augustus 2024, het verweerschrift, de repliek en de dupliek.
- 1.2 Een mondelinge behandeling is naar het oordeel van de commissie niet nodig. 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. Hij belegt op basis van execution only.
- 2.2 Op 20 december 2023 heeft de consument geklaagd over onjuistheden in de verstrekte koersinformatie:

(...) Ik heb een klacht (...):

a) onze beleggingsrekening geeft heden en reeds (...) lange tijd – op het moment van schrijven reeds minimaal een week – onjuiste waarden weer waardoor ik geen inzicht heb in de waarde van de portefeuille en de koersresultaten; het ontbreekt mij dus ook aan informatie om op het juiste tijdstip aan- en verkooporders te plaatsen; u komt de dienstverleningsovereenkomst (...) derhalve niet na;

b) uit de chat en het (...) telefoongesprek blijkt dat het u al geruime tijd bekend is dat uw app en site onjuiste koersinformatie toont; de afwijkingen zijn substantieel doch niet zodanig dat dit een klant direct opvalt; het is mij dan ook niet bekend hoelang dit nu al voortduurt; u heeft mij en andere klanten hierover niet gewaarschuwd; u heeft bewust het risico genomen dat klanten zoals ik schade lijden door het nemen van beleggingsbeslissingen op basis van verkeerde beleggingsinformatie; (...)

2.3 De bank heeft op 11 januari 2024 geantwoord:

(...) Helaas was er gedurende een bepaalde periode in december een probleem met een beurs voor ETF's bij Morningstar. Door dit probleem kregen we voor een deel van onze ETF's geen koersen binnen. Hierdoor kon het voorkomen dat de waarde van een Beleggingsrekening verkeerd werd weergegeven. (...)
Wij maken bij elk incident de afweging of wij onze klanten actief informeren. Het kan namelijk voorkomen dat een melding in bijvoorbeeld Mijn ING meer problemen veroorzaakt dan het oplost. Bij dit incident hebben wij dan ook besloten geen melding te doen. (...)

2.4 Op de overeenkomst tussen de consument en de bank zijn de Algemene Voorwaarden Beleggen van toepassing. De relevante bepalingen daarvan staan in de bijlage bij deze uitspraak.

Klacht, vordering en verweer

2.5 De consument vordert dat de commissie (a) de bank veroordeelt een bedrag van € 100,- te betalen en (b) de bank beveelt haar huidige beleid voor het melden van onjuistheden in koersinformatie stop te zetten.

2.6 De bank heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 In zijn reactie van 8 augustus 2024 schrijft de consument dat de klacht uit twee onderdelen bestaat. Het eerste klachtonderdeel gaat over het tonen van onjuiste koersinformatie in december 2023. In het tweede klachtonderdeel gaat het erom dat de bank zich het recht voorbehoudt haar klanten niet altijd te informeren als verstrekte koersinformatie onjuist blijkt te zijn. Volgens de consument kan het zich voordoen dat een bank onjuiste koersen vermeldt, maar moet zij de klant informeren wanneer zij weet daarvan heeft.

3.2 De commissie overweegt als volgt. Deze zaak gaat over beleggingsdienstverlening op basis van execution only en de omvang van de informatieplicht van de beleggingsonderneming in een dergelijke relatie, zoals in deze zaak de bank. Meer specifiek gaat het om de vraag of een beleggingsonderneming de klant moet informeren als zij constateert dat ze enkele dagen onjuiste koersinformatie heeft verstrekt in een portefeuilleoverzicht.

Naar het oordeel van de commissie gaat de informatieplicht niet zo ver dat een beleggingsonderneming *altijd*, als getoonde koersinformatie achteraf onjuist blijkt, dit aan haar klant zou moeten melden. Een redelijke toepassing van de informatieplicht brengt mee dat een beleggingsonderneming in een concreet geval de grootte en impact van een incident mag beoordelen en op basis van die beoordeling mag beslissen of zij haar klanten daarover informeert.

- 3.3 Dit brengt mee dat beide klachtonderdelen niet slagen. Voor het eerste klachtonderdeel (over de koersinformatie in december 2023) is ook van belang dat de bank erop heeft gewezen dat het probleem zich voordeed op een beperkt aantal beursdagen (in ieder geval 19 t/m 22 december 2023) waarop zij geen actuele informatie van Morningstar kreeg en dat vanaf 28 december 2023 weer juiste koersinformatie in het portefeuilleoverzicht werd getoond. De commissie leidt hieruit af dat de fout nog voor het eind van het kalenderjaar door de bank is hersteld. Bovendien is niet gebleken dat de consument schade heeft geleden, bijvoorbeeld doordat hij op de genoemde dagen in december 2023 een voorgenomen transactie niet of minder gunstig heeft kunnen verrichten. Ook om die reden is er geen grond voor schadevergoeding.

- 3.4 Gezien het voorgaande zullen de vorderingen van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument 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 www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement staat dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van de uitspraak. Meer informatie over beroep instellen vindt u op www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending kunt u verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam of datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending 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 commissie niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Beleggen

In de Algemene Voorwaarden Beleggen staat:

(...)

11. Wat moet u weten over Marktgegevens?

Om te handelen in Beleggingen heeft u Marktgegevens nodig. Wij ontvangen Marktgegevens via Beurzen en geven ze aan u door. De bepalingen in dit hoofdstuk gelden ook ten behoeve van de Beurzen.

Wie heeft het eigendom van Marktgegevens en wat zijn de gevolgen daarvan voor u?

De desbetreffende Beurs is exclusief intellectueel eigenaar (...) van de Marktgegevens. Die Beurs heeft bepaalde voorwaarden gesteld aan het gebruik van de Marktgegevens. Door Marktgegevens te gebruiken, gaat u akkoord met die voorwaarden. (...)

Zijn Marktgegevens altijd 'real-time', juist en volledig?

Nee. Beurzen garanderen niet dat de Marktgegevens die zij beschikbaar stellen altijd 'real time' (actueel), juist en volledig zijn. Daarnaast kan een Beurs altijd wijzigingen aanbrengen in de systemen die zij gebruiken om Marktgegevens te verspreiden. Wij hebben daar geen invloed op.

Beperking van aansprakelijkheid Beurzen

Vaak sluiten Beurzen hun aansprakelijkheid (...) uit of beperken zij hun aansprakelijkheid voor schade die ontstaat door het te laat verstrekken, door de onjuistheid of onvolledigheid van Marktgegevens. Door het ondertekenen van de Overeenkomst verklaart u dat u de Beurs hiervoor niet aansprakelijk zal houden.

Zijn wij aansprakelijk voor te laat verstrekte, onjuiste of onvolledige Marktgegevens?

Nee. Door het ondertekenen van de Overeenkomst verklaart u dat u ons niet aansprakelijk zal houden voor te laat verstrekte, onjuiste of onvolledige Marktgegevens. Wij kunnen alleen aansprakelijk zijn in geval van opzet of grove schuld (...).

Bent u verplicht om mee te werken aan onderzoek door een Beurs?

Een Beurs kan onderzoeken hoe u hun Marktgegevens heeft gebruikt. Door Marktgegevens te gebruiken, verklaart u volledig mee te werken aan een dergelijk onderzoek.