**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0099**
**(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 6 juli 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

De consument heeft zich beklaagd over het functioneren van de ING Scanner: het lukte niet om aankooporders voor aandelen met de ING Scanner te bevestigen. De commissie kan zich goed voorstellen dat de consument het als vervelend heeft ervaren dat de ING Scanner niet goed werkte. Anders dan de consument betoogt, levert dit echter geen tekortkoming van de bank op. Het standpunt van de bank dat de consument de orders had kunnen plaatsen via de Mobiel Beleggen App, is juridisch gezien juist, maar in de praktijk staat het wel op gespannen voet met het feit dat de bank ook klanten bedient die geen smartphone of tablet hebben. Dat de ING Scanner (kennelijk) niet altijd goed werkt, mag de bank zich dan ook aantrekken.

## 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 hier 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 tussen partijen

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument belegt bij de bank op basis van *execution only*. Bij de bank kunnen beleggers orders (onder meer) inleggen via Mijn ING; deze orders moeten vervolgens worden bevestigd met de Mobiel Bankieren App of de ING Scanner. De consument maakt gebruik van de ING Scanner.

2.2 In de periode februari 2021 – juni 2021 heeft de consument geprobeerd om aankooporders voor aandelen te plaatsen. Het lukte niet om die orders met de ING Scanner te bevestigen. Hierdoor kon hij de orders niet succesvol plaatsen. Hij heeft hierover meerdere malen met de bank gebeld.

*De klacht en vordering*

2.3 De consument vordert een schadevergoeding van ING. Hij legt hieraan ten grondslag dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden.

2.4 In de eerste plaats functioneerde de ING Scanner maandenlang niet goed. Als consument heeft hij recht op een goed werkend systeem. Doordat hij geen orders kon bevestigen via de ING Scanner, kon hij maandenlang niet op het scherp van de snede handelen op de beurs; hij is daardoor koerswinsten misgelopen. Hij begroot zijn schade op € 7.000,-.

2.5 In de tweede plaats heeft de consument zich beklaagd over het feit dat hij geen contact kon krijgen met de hem toegewezen persoon bij de afdeling Private Banking en van die contact-persoon ook nadien geen enkele reactie heeft gehad. Als de bank haar zorgplicht op dit punt was nagekomen, had de schade wellicht beperkt kunnen worden.

*Het verweer*

2.6 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 Deze zaak draait in hoofdzaak om het functioneren van de ING Scanner. De consument heeft gesteld dat de ING Scanner (maandenlang) niet goed werkte. De bank heeft dit niet weersproken. De commissie gaat er daarom van uit dat de ING Scanner – zoals de consument betoogt – niet goed werkte op de momenten waarop hij een order wilde plaatsen. De vraag is of de bank hierdoor is tekortgeschoten.

3.2 De bank heeft aangevoerd dat er alternatieve mogelijkheden zijn om orders te plaatsen. Allereerst kunnen beleggers hun orders die zij via Mijn ING hebben opgegeven, bevestigen met de Mobiel Bankieren App. Verder kunnen beleggers orders plaatsen en bevestigen met de Mobiel Beleggen App. Daarnaast is het mogelijk om telefonisch orders te plaatsen.

Bij dupliek heeft de bank verduidelijkt dat het in de betreffende periode alleen mogelijk was om telefonisch verkooporders te plaatsen; het plaatsen van aankooporders – waar het in deze zaak om gaat – was telefonisch niet mogelijk.[1]

3.3 De commissie kan zich goed voorstellen dat de consument het als vervelend heeft ervaren dat de ING Scanner niet goed werkte. Anders dan de consument betoogt, levert dit echter geen tekortkoming van de bank op. Er waren immers andere manieren waarop hij orders had kunnen plaatsen – al zijn die mogelijkheden wel beperkter dan de bank in haar verweerschrift doet voorkomen. In de eerste plaats gaat het in deze zaak om *aan*koop-orders, die telefonisch dus niet gegeven konden worden. De tweede kanttekening is dat de Mobiel Bankieren App en de Mobiel Beleggen App op een smartphone of tablet geïnstalleerd moeten worden. De ING Scanner is juist bedoeld als een alternatief voor mensen die geen smartphone of tablet hebben. Het standpunt van de bank dat de consument orders had kunnen plaatsen en bevestigen via de App, is juridisch gezien juist, maar staat in de praktijk wel op gespannen voet met het feit dat de bank ook klanten bedient die geen smartphone of tablet hebben. Dat de ING Scanner (kennelijk) niet altijd goed werkt, mag de bank zich dan ook aantrekken.

3.4 Verder heeft de consument zich beklaagd over het feit dat hij geen contact kon krijgen met de hem toegewezen persoon bij de afdeling Private Banking. De bank heeft daarover aangegeven dat zij niet meer heeft kunnen achterhalen hoe goed deze persoon destijds bereikbaar was. Wel benadrukt de bank dat de consument ook met andere medewerkers van die afdeling contact kon opnemen en dat de bank dus wel telefonisch bereikbaar was. De commissie overweegt als volgt. Dat de consument geen contact kon krijgen met zijn eigen contactpersoon bij de bank en dat die contactpersoon ook daarna kennelijk geen contact heeft opgenomen met de consument, is niet heel netjes. Het heeft echter geen impact gehad op de situatie (en de gestelde schade), omdat de consument wel met andere bank-medewerkers contact kon krijgen. Daarbij merkt de commissie op dat uit het dossier blijkt dat de consument ook daadwerkelijk met andere bankmedewerkers gesproken heeft.

3.5 Kortom: het is allemaal niet heel vlekkeloos verlopen, maar dat leidt in deze zaak niet tot schadeplichtigheid. Naast de in 3.3 en 3.4 genoemde redenen geldt ook nog het volgende. Bij zijn schadeberekening gaat de consument uit van het koersverschil voor een aantal aandelen tussen verscheidene data (waarop hij stelt dat hij de betreffende aandelen had willen aanschaffen) en 12 mei 2021 (de dag waarop hij zijn klacht indiende bij de bank). Dat de consument op deze data tot aankoop respectievelijk verkoop van deze aandelen zou zijn overgegaan, is onvoldoende aannemelijk geworden.

[1] De bank heeft toegelicht dat zij bij aankooporders verplicht is om informatie, zoals het Essentiele informatie-document en kosteninformatie te verstrekken. Telefonisch kan de bank deze informatie niet verstrekken. Om die reden neemt de bank in principe geen telefonische aankooporders aan.

De schade is daardoor onvoldoende komen vast te staan. Dus ook om deze reden moet de vordering van de consument tot schadevergoeding 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.*