Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0246
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 juli 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 12 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument vindt dat de Mobiel Beleggen App van de bank een *stop loss* order functionaliteit had moeten bevatten. Volgens de consument heeft de bank haar zorgplicht geschonden door een niet-complete App te lanceren. De commissie gaat hier niet in mee. De zorgplicht gaat namelijk niet zo ver dat de bank alleen een App zou mogen lanceren als deze een *stop loss* order functionaliteit bevat. Daarbij is van belang dat consumenten ook op andere manieren (bijvoorbeeld via Mijn ING) een *stop loss* order kunnen invoeren.

1. Het procesverloop

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; en 3) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had een beleggingsrekening bij de bank en maakte daarbij gebruik van de Mobiel Beleggen App. Hierop zijn de Voorwaarden Mobiel Beleggen van toepassing. Hierin staat onder meer het volgende:

"*Mobiel Beleggen is voortdurend in ontwikkeling. Om deze reden zijn nog niet alle functionaliteiten direct beschikbaar.*

Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat bij "Zelf op de Beurs" nog niet alle financiële instrumenten zichtbaar en verhandelbaar zijn via Mobiel Beleggen of dat bij "Beleggen met Beheer" nog geen geld kan worden ingelegd op de Beleggingsrekening. Voor meer details kunt u de website raadplegen. Uiteraard kunt u via Mijn ING alle functionaliteiten gebruiken."

2.2 Eén van de functionaliteiten die (nog) niet beschikbaar is in de Mobiel Beleggen App is de *stop loss* order functionaliteit. Met andere woorden: het is (nog) niet mogelijk om via de Mobiel Beleggen App *stop loss* orders in te voeren.

De klacht en vordering

2.3 De consument vindt dat de Mobiel Beleggen App – die door de bank met veel bombarie is gepromoot – een *stop loss* order functionaliteit had moeten bevatten. Door een niet-complete App te lanceren heeft de bank haar zorgplicht geschonden. De consument wijst in dit verband ook op de verplichtingen uit MiFID II. Een *stop loss* kan nodig zijn om verliezen te beperken. Vanwege het ontbreken van de *stop loss* order functionaliteit in de Mobiel Beleggen App heeft de consument een verlies van € 1.100,- geleden. Hij stelt de bank aansprakelijk voor dit verlies.

Het verweer

2.4 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 De commissie heeft begrip voor de wens van de consument om gebruik te kunnen maken van een App die over alle functionaliteiten beschikt. Naar het oordeel van de commissie mocht de bank echter een App lanceren die (nog) niet alle functionaliteiten bevat.

3.2 Allereerst blijkt uit de Voorwaarden Mobiel Beleggen dat nog niet alle functionaliteiten direct beschikbaar zijn in de Mobiel Beleggen App. Met andere woorden: partijen zijn niet overeengekomen dat de Mobiel Beleggen App ook een *stop loss* order functionaliteit moet bevatten.

3.3 En anders dan de consument meent, gaat ook de zorgplicht niet zo ver dat de bank alleen een App zou mogen lanceren als deze een *stop loss* order functionaliteit bevat. Daarbij is van belang dat consumenten ook op andere manieren een *stop loss* order kunnen invoeren: op Mijn ING zijn namelijk alle functionaliteiten aanwezig. Dus indien de consument een *stop loss* order had willen invoeren, dan had hij dat via Mijn ING kunnen doen; hij had daar geen App voor nodig gehad. Van een zorgplichtschending of tekortkoming van de bank is dan ook geen sprake.

3.4 Wat betreft de verwijzing van de consument naar MiFID II overweegt de commissie als volgt. De bank heeft – als (bank)beleggingsonderneming – inderdaad te maken met regels van beleggersbescherming, maar die regels komen er niet op neer dat de Mobiel Beleggen App een *stop loss* order functionaliteit moet bevatten.

3.5 De slotsom van dit alles is dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.