Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-858
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 april 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 21 oktober 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De Bank heeft de door Consument opgegeven verkooporder te laat uitgevoerd. De Bank heeft de door Consument als gevolg daarvan geleden schade vergoed. Consument is van oordeel dat deze vergoeding te laag is, maar slaagt er niet in dit aan te tonen. De klacht van Consument is ongegrond en de vordering wordt 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 met bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank, 3) de repliek van 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 Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument hield een beheerportefeuille aan bij de Bank. Op vrijdag 13 maart 2020 heeft hij opdracht gegeven deze gehele portefeuille te verkopen. Deze opdracht is niet uitgevoerd. Op maandag 16 maart 2020 heeft Consument de Bank daarvan op de hoogte gesteld. Diezelfde dag heeft de Bank de opdracht uitgevoerd.

2.2 Consument heeft over de vertraging een klacht ingediend bij de Bank.

De Bank heeft de klacht gegrond verklaard en Consument aangeboden de door hem als gevolg van de vertraagd uitgevoerde opdracht geleden schade, te vergoeden. De Bank heeft berekend dat dit deze schade € 2.953,25 is en heeft dit bedrag inmiddels aan Consument vergoed.

2.3 Consument is het niet eens met de door de Bank berekende schade en is van oordeel dat de vergoeding te laag is.

De klacht en vordering

2.4 Consument vordert betaling van € 12.583,-. Dit bedrag bestaat uit de door Consument berekende schade van € 15.563,-, verminderd met het reeds door de Bank betaalde bedrag van € 2.953,-.

2.5 Consument heeft op vrijdag 13 maart 2020 de order gegeven om zijn gehele portefeuille te verkopen. Op dat moment was de portefeuille € 245.685,- waard. Op die dag zou het grootste deel van de portefeuille zijn verkocht. Na verkoop ontving Consument, inclusief de reeds door de Bank betaalde vergoeding, € 233.102,-. De schade als gevolg van de te laat uitgevoerde order bedraagt daarom nog € 12.583,-.

Het verweer

2.6 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Tussen partijen is niet in discussie dat de opdracht die Consument op vrijdag 13 maart 2020 heeft ingegeven, een (werk)dag te laat door de Bank is uitgevoerd. De Bank heeft zich daarom ook bereid verklaard de door Consument als gevolg van deze vertraging geleden schade te vergoeden. Partijen zijn het echter niet eens over de vraag hoe hoog deze schade is. Consument stelt dat deze € 15.563,- bedraagt. De Bank stelt zich echter op het standpunt dat de schade € 2.953,25 bedraagt.

3.2 Consument is in deze klachtprocedure de eisende partij. Op grond van de wet moet Consument daarom bewijzen dat de door de Bank geboden vergoeding te laag is. Consument heeft zijn schade berekend aan de hand van de waarde van zijn portefeuille op de dag waarop hij de verkoopopdracht heeft gegeven, vrijdag 13 maart 2020, en het bedrag dat hij na verkoop van de portefeuille heeft ontvangen.

3.3 De Bank heeft de door haar geboden vergoeding gebaseerd op een schadeberekening die zij heeft overgelegd.

Daarbij heeft zij toegelicht dat zij per fonds is nagegaan op welke dag en tegen welke koers er zou zijn verkocht indien de opdracht wèl op de juiste dag zou zijn verwerkt. Dit resultaat is per fonds vergeleken met de daadwerkelijke verkoopopbrengst. Het verschil tussen beide bedragen vormt het nadeel dat Consument heeft geleden als gevolg van de omstandigheid dat de opdracht een dag te laat is uitgevoerd, aldus de Bank.

3.4 De Bank heeft er daarbij op gewezen dat de portefeuille van Consument voor een groot deel uit beleggingsfondsen bestaat, waarvoor geldt dat een verkoopopdracht niet op dezelfde dag, maar op de volgende beursdag (of de dag daarna) wordt uitgevoerd. De Bank heeft de volgende tekst van haar website aangehaald:

*"**Een keer per dag handel in beleggingsfondsen***
De meeste beurgenoteerde beleggingsfondsen worden een keer per dag verhandeld, tegen de koers die dan geldt.
(…)
Op beursdagen worden orders verzameld en gezamenlijk naar de beurs verzonden.
(…)
Wanneer worden mijn orders uitgevoerd?
De Beleggersgiro
Voor 15.00 uur op een beursdag – 1 beursdag later om 10.00 uur
Na 15.00 uur op een beursdag – 2 beursdagen later om 10.00 uur
De beurs
Voor 16.00 uur op een beursdag – 1 beursdag later om 10.00 uur
Na 16.00 uur op een beursdag – 2 beursdagen later om 10.00 uur*

Bepaalde beleggingsfondsen vormen hierop een uitzondering.
** Orders die tussen vrijdag 15.00 uur en maandag 15.00 uur zijn ingelegd, worden op dinsdag om 10.00 uur uitgevoerd."*

3.5 Op de door de Bank overgelegde berekening is te zien dat de meeste fondsen op 17 maart zijn verkocht. Een klein aantal fondsen is op 18 maart verkocht, een tweetal fondsen op 19 maart en één fonds op 16 maart. Deze gegevens komen overeen met de door de Bank verstrekte informatie die hierboven onder nummer 3.4 is aangehaald: de verkoopopdracht voor beleggingsfondsen wordt pas op de volgende beursdag, of de beursdag daarna, uitgevoerd. Hieruit volgt dat indien de opdracht tot verkoop op vrijdag 13 maart correct was verwerkt, deze opdracht voor de meeste fondsen op maandag 16 maart zou zijn verwerkt. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank daarmee de schadeberekening van Consument voldoende weerlegd.

3.6 Consument heeft geen aanvullende omstandigheden aangevoerd op grond waarvan de Commissie zou kunnen aannemen dat niet de berekening van de Bank, maar de berekening van Consument de juiste is. De Commissie constateert daarom dat Consument daarmee onvoldoende bewijs heeft geleverd dat de schadeberekening van de Bank niet klopt.

3.7 De conclusie is dat de klacht van Consument ongegrond is en dat zijn vordering wordt afgewezen.

Communicatie Bank

3.8 Consument heeft voorts klachten ingediend over de behandeling door zijn accountmanager, de slechte bereikbaarheid van de orderdesk van de Bank en de slordige reactie van de Bank op het signaal van Consument dat zijn verkoopopdracht niet was uitgevoerd.

3.9 De Commissie heeft geconstateerd dat de Bank haar excuses heeft aangeboden voor de omstandigheid dat zij de order van Consument een dag te laat heeft uitgevoerd en dat zij de schade heeft vergoed die Consument als gevolg daarvan heeft geleden. De Commissie ziet geen aanleiding om te veronderstellen dat de Bank Consument onvoldoende heeft gecompenseerd voor deze schade. Wat betreft de overige klachten van Consument ziet de Commissie niet in dat deze voor Consument tot aanvullende schade hebben kunnen leiden. De Commissie zal deze klachten dan ook niet verder behandelen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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 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.