

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0253

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

Datum uitspraak	28 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Bepalingen in General Investment Conditions en publicatie Euronext

Samenvatting

Order tot aankoop obligaties. Prijs exclusief opgelopen rente, terwijl de consument uitging van een prijs inclusief opgelopen rente. De bank was niet verplicht de aankooptransactie terug te draaien. Ook de overige klachtonderdelen slagen niet.

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om het klachtformulier met bijlagen en aanvullingen, het verweerschrift, de repliek (bestaande uit de e-mail van de consument van 21 november 2024 en zijn brief van 28 november 2024) en de dupliek.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op basis van de stukken beslist.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet 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. Op zijn overeenkomst met de bank zijn de General Investment Conditions van toepassing. De relevante bepalingen daarvan staan in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 Op 20 juni 2024 heeft de consument een limietorder (limiet 104,55%) geplaatst tot aankoop van obligaties KPN voor een bedrag van € 200.000,-. Bij het plaatsen van de order ging hij ervan uit dat de koers van deze obligaties een 'dirty price' was (een koers inclusief opgelopen rente). De aankoop is meteen uitgevoerd tegen twee verschillende aankooprijzen. Voor een bedrag van € 50.000,- zijn obligaties gekocht tegen een prijs van € 102,46 en voor het resterende bedrag van € 150.000,- zijn obligaties gekocht tegen een prijs van € 104,55.

- 2.3 Omdat hij de prijs ongebruikelijk laag vond, heeft de consument diezelfde dag de service desk van de bank twee keer gebeld. Hij heeft onder meer gevraagd of de aankooporder inderdaad was uitgevoerd tegen de in 2.2 hiervoor genoemde prijzen. De medewerker van de service desk heeft dit bevestigd.
- 2.4 Op 21 juni 2024 zag de consument dat op zijn beleggingsrekening een bedrag was afgeschreven voor de opgelopen rente op zijn obligaties KPN. De consument leidde daaruit af dat hij een koopprijs exclusief opgelopen rente had betaald. Omdat hij vond dat hij te veel voor de obligaties KPN had betaald, heeft hij de bank enkele malen gebeld en verzocht de aankooptransactie terug te draaien. Volgens de consument kon de bank via Euronext vragen of de verkoper wilde meewerken aan het annuleren van de transactie. Daartoe bleek de bank niet bereid.

Klacht, vordering en verweer

- 2.5 De consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Hij noemt een schadebedrag van € 7.800,-. De vordering berust op de stelling dat de bank in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld (a) door de order tot aankoop van obligaties KPN uit te voeren terwijl de koopprijs fors afweek van de marktwaarde; (b) doordat de service desk, in antwoord op zijn vragen, niet heeft uitgelegd dat de opgelopen rente afzonderlijk zou worden betaald; en (c) doordat de bank de transactie niet heeft willen terugdraaien.
- 2.6 De bank heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie constateert dat zij drie klachtonderdelen moet beoordelen (zie 2.5 hiervoor). Deze klachtonderdelen zullen afzonderlijk worden besproken.

(a) Aankooporder niet uitvoeren wegens forse afwijking van marktwaarde?

- 3.2 Volgens de consument had de bank zijn aankooporder niet mogen uitvoeren, omdat de opgegeven (limiet)prijs te ver afweek van de 'fair price' (marktwaarde).
- 3.3 In dit standpunt kan de consument niet worden gevolgd. Uit de General Investment Conditions (zie de bijlage bij deze uitspraak) en het overgelegde document met het order-uitvoeringsbeleid van de bank blijkt niet dat de bank de uitvoering van een order moet weigeren als de prijs (te ver) van de marktwaarde afwijkt. De bank heeft erop gewezen dat zij een pop-up stuurt bij een afwijking van 10% of meer van de marktwaarde, maar dat de klant zelfs dan de transactie mag voortzetten. In dit geval week de prijs van de aankooptransactie minder dan 10% van de marktwaarde af.

(b) Ontoereikende informatie

- 3.4 Volgens de consument heeft de bank ontoereikende informatie verstrekt. Hij stelt dat de medewerker van de service desk, in reactie op zijn vragen, niet heeft uitgelegd dat de opgelopen rente afzonderlijk in rekening werd gebracht.
- 3.5 De commissie constateert dat op 20 juni 2024 twee telefoongesprekken zijn gevoerd, maar dat van slechts één daarvan een opname is ingediend. Daardoor kan niet zekerheid worden vastgesteld of op die dag ontoereikende informatie is verstrekt.
- 3.6 Voor het opvragen van aanvullende informatie ziet de commissie echter geen aanleiding, omdat om andere redenen in verband met dit klachtonderdeel geen schadevergoeding kan worden toegewezen. Het is namelijk niet gebleken dat de gestelde schade zou zijn vermeden als de consument op 20 juni 2024 beter zou zijn geïnformeerd over de opgelopen rente op zijn obligaties KPN. De bank heeft zich immers steeds op het standpunt gesteld dat zij de order niet hoefde terug te draaien (en mocht dit standpunt innemen, zie 3.7 en 3.8 hierna). Aangenomen mag worden dat de bank, als de consument reeds op 20 juni 2024 had verzocht de transactie terug te draaien, dat verzoek eveneens zou hebben afgewezen.

(c) Terugdraaien transactie

- 3.7 Volgens de consument had de bank de transactie moeten terugdraaien. Hij wijst erop dat dit zich in de praktijk vaker voordoet en dat marktpartijen nogal eens vrijwillig daaraan meewerken. De consument voert aan dat de bank op grond van de richtlijn MiFID II eerlijk, redelijk en professioneel en in het belang van haar klant moet optreden.
- 3.8 Bij dit klachtonderdeel is bepalend of in dit geval een juridische verplichting voor de bank gold tot (meewerken aan) annulering van de aankooptransactie. Naar het oordeel van de commissie is dit niet het geval. De bank heeft gewezen op de Euronext-publicatie 'Order withdrawal and trade cancellation' (zie de bijlage bij deze uitspraak). Zij heeft opgemerkt dat in deze publicatie zeer strikte vereisten voor een annuleringsverzoek worden genoemd. Een van die vereisten is dat de bank *zelf* een fout heeft gemaakt. De commissie constateert dat aan het laatstgenoemde vereiste in dit geval niet is voldaan. Aan de consument kan worden toegegeven dat de bank bij uitvoering van orders in het belang van haar klant moet handelen. Daartegenover staat echter het belang van het adequaat functioneren van de markt. Met het oog op rechtszekerheid moeten partijen die op de beurs handelen ervan kunnen uitgaan dat beursttransacties worden uitgevoerd. Dit algemene belang van rechtszekerheid gaat vóór het individuele belang van een consument om zijn fout ongedaan te maken.

Slotsom

- 3.9 Hiervoor is geconstateerd dat de diverse klachtonderdelen niet slagen. De vordering van de consument zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 hierover 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 General Investment Conditions en Euronext-publicatie 'Order withdrawal and trade cancellation'

(...) 3.4 What does investing independently without advice from the bank mean?

(...)

3. Investing independently means that you receive no advice from the bank, nor can you ask the bank for advice when you invest. So you invest entirely independently, on your initiative and without advice from the bank.

(...)

4.2 (...)

3. Before giving an order, you must gather, read and understand information about the following:

- The investment product that you want to invest in. Always first read the prospectus, the brochure, the Key Information Document (KID) or the Key Investor Information Document (KIID) about that product, if available.

(...)

Euronext-publicatie 'Order withdrawal and trade cancellation' van 24 maart 2023

(...) 9. Where an error has been made by a Member in the trading of a product included within the List of Eligible Products, such Member may make a request to EMS that the relevant trade(s) be cancelled.

10. On receipt of such a request, subject to Article 12, EMS will, as appropriate, determine if the trade has been executed at an unrepresentative price or contact the other counterparty/ies to the trade(s) on an anonymous basis, and if such counterparty/ies agree to the trade(s) being cancelled, the Relevant Euronext Market Undertaking may cancel the trade(s) (...). The Relevant Euronext Market Undertaking may notify the parties to the trade in particular and the market in general (...) of the necessary amendments to the traded price and volume of the product concerned. All trade cancellations will be performed at the Relevant Euronext Market Undertaking's absolute discretion.

11. In relation to Securities markets, the Relevant Euronext Market Undertaking may cancel transactions executed further to a material error under the strict conditions set forth in this section. A manifest material error is qualified if both the order(s) and the trade(s) are aberrant i.e. if and only if:

- (i) The order(s) at the origin of the Transaction(s) was (were) limited at a price exceeding twice the applicable thresholds around the reference price, and

- (ii) The order(s) generated one or several Transactions for a total amount of more than the average daily volume of the last 20 trading days.

For the avoidance of doubt, trades executed further to the placing of (an) unlimited orders (i.e. Market orders, Market-to-limit, pegged orders and Stop loss orders) cannot benefit from this application of this rule.