Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-919
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 november 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 15 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de (volgens hem foutieve) verwerking van zijn orders. Het is de Commissie echter niet gebleken dat de Bank de orders van 25 mei 2018 en van 26 mei 2018 onjuist verwerkt heeft. Er is daarom geen grond om de Bank tot een schadevergoeding te veroordelen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank en
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een effectenrekening aan bij de Bank.

2.2 Op 25 juni 2018 om 16:33 uur heeft Consument een dagorder ingelegd voor de aankoop van 11.000 aandelen Royal Dutch Shell met een limiet van € 28,75. De order is ingelegd op depotnummer [nummer 1]. Door een voor Consument niet geheel duidelijke oorzaak is deze order dezelfde dag rond 17:40 uur komen te vervallen.

2.3 Op 26 juni 2018 om 9:49 uur is er een aankooporder ingelegd voor de aankoop van 11.000 aandelen Royal Dutch Shell met een limiet van € 28,75. De order is ingelegd op depotnummer [nummer 2].

2.4 Op 26 juni 2018 rond 12:00 uur heeft Consument telefonisch contact opgenomen met de Bank. Consument heeft daarbij aangegeven dat hij de limietorder van 9:49 uur niet had ingelegd. De order was nog niet uitgevoerd (aangezien de limiet niet was behaald) en kon dus geroyeerd worden. Consument heeft de limietorder van 9:49 uur geroyeerd en een bestensorder ingelegd. De bestensorder is uitgevoerd en de aandelen zijn tegen de op dat moment geldende koers van € 29,10 aangekocht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een financiële compensatie van € 3.850,00 Deze vordering berust, kort gezegd, op de volgende grondslag. De Bank heeft zijn order van 25 juni 2018 foutief behandeld, met als gevolg dat de aandelen niet voor € 28,75 zijn aangekocht. Volgens Consument was de koers op 26 juni 2018 € 28,725,00 dus het kan volgens hem niet zo zijn dat de limiet van € 28,75 niet gehaald is. Uiteindelijk zijn de aandelen tegen de koers van € 29,10 aangekocht. Consument is daardoor 11.000 * (29,10 – 28,75) = € 3.850,00 misgelopen.

3.2 Daarnaast heeft de Bank niet duidelijk gemaakt waarom de order van 25 juni 2018 is komen te vervallen. Verder betwist Consument dat hij op 26 juni 2018 om 9:49 uur een order heeft ingelegd. De uitleg van de Bank dat deze order via internetbankieren met een e.dentifier zou zijn ingelegd, klopt niet, aangezien Consument die ochtend absoluut geen e.dentifier heeft gebruikt.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt op dat Consument een financiële compensatie vordert, maar eigenlijk ook graag duidelijkheid wenst omtrent de gang van zaken met betrekking tot zijn orders. De Commissie zal daarom eerst ingaan op de vraag wat er precies met de orders is gebeurd en daarna oordelen of er grond is om de Bank te veroordelen tot het betalen van een financiële compensatie.

Wat is er precies met de orders gebeurd?

4.2 Wat betreft de order van 25 juni 2018 (een dagorder met een limiet van € 28,75) heeft de Bank aangegeven dat de limiet van € 28,75 niet gehaald is en dat de order daarom aan het eind van de beursdag is komen te vervallen.

Volgens Consument was de koers op 26 juni 2018 € 28,725,00 dus het kan volgens hem niet zo zijn dat de limiet niet gehaald is. De Commissie overweegt als volgt. In de onderhavige procedure heeft de Bank een overzicht van het koersverloop van het aandeel Royal Dutch Shell overgelegd. Daaruit blijkt dat de koers die dag tussen het moment van het inleggen van de order (om 16:33 uur) en het eind van de beursdag (rond 17:35 uur) niet onder de limiet van € 28,75 is gekomen. De Commissie volgt daarom het standpunt van de Bank dat de limiet van € 28,75 niet gehaald is en dat de order daarom aan het eind van de beursdag is komen te vervallen.

4.3 Wat betreft de order van 26 juni 2018 van 9:49 uur heeft de Bank aangegeven dat Consument deze via internetbankieren heeft ingelegd. Consument betwist evenwel dat hij deze order heeft ingelegd. De Commissie merkt op dat de Bank aanvankelijk (in haar eerste reactie op de klacht van Consument) een andere – en naar de Commissie aanneemt: onjuiste – uitleg had gegeven, maar dat de Bank het later beter heeft uitgezocht. In de onderhavige procedure heeft de Bank het volgende overzicht overgelegd en toegelicht dat dat "VIA-EB" voor Electronic Banking staat.

Event	Gebruiker	Nominaal/aantal	Eenh.	Datum	Tijdstip	Koers/limiet	Beurs
00/1	VIA-EB	11.000,0000	ST	26-06-2018	09:49:45	28,75	
09/1		0,0000	ST	26-06-2018	12:02:13		
09/2		11.000,0000	ST	26-06-2018	12:02:21		

Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank hiermee voldoende duidelijkheid verschaft omtrent de order van 26 juni 2018 van 9:49 uur. Overigens is deze order uiteindelijk niet uitgevoerd (aangezien de limiet niet was behaald) en rond 12:00 uur geroyeerd door Consument.

Is er grond voor een financiële compensatie?

4.4 Het is de Commissie niet gebleken dat de Bank de orders van 25 mei 2018 en van 26 mei 2018 onjuist verwerkt heeft. Er is daarom geen grond om de Bank tot een schadevergoeding te veroordelen. Bovendien baseert Consument zijn vordering tot schadevergoeding op een vergelijking tussen de limiet van € 28,75 en de koers waartegen de aandelen uiteindelijk zijn aangekocht (€ 29,10). Aangezien de limiet van € 28,75 in het relevante tijdsbestek (van 25 juni 2018 om 16:33 uur tot 26 juni 2018 om 12:00 uur) niet gehaald is, hadden de aandelen in dat tijdsbestek ook niet voor € 28,75 aangekocht kunnen worden. Dus ook om die reden is er geen plaats voor een schadevergoeding.

4.5 De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend, omdat het geschil behandeld is in een verkorte procedure zoals bedoeld in artikel 32 van het Reglement. 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.