Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-101
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.R.G. Leyh, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 mei 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ABN AMRO
Datum uitspraak	: 16 februari 2018
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De handelsfaciliteit van de bank heeft in het geval van Consument langere tijd niet goed gefunctioneerd. De klacht te dien aanzien acht de Commissie derhalve gegrond. Dat leidt echter niet tot een toewijzing van het gevorderde. De Commissie is namelijk van oordeel dat Consument ook desgevraagd onvoldoende concreet heeft gemaakt dat zij op specifieke momenten nadeel heeft ondervonden van het niet kunnen handelen.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van ABN AMRO;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument belegt al geruime tijd bij ABN AMRO op basis van het concept ‘Direct Beleggen’ en maakt voor het opgeven van (voornamelijk) optieorders gebruik van de door ABN AMRO aan haar aangeboden handelsfaciliteit ‘Mijn Dealingroom’.

2.2 In de Algemene Voorwaarden Beleggen van de Bank is in artikel 4.16 onder 2 bepaald:

> De bank zorgt ervoor dat de voorzieningen van de bank voor de beleggingsdiensten goed werken. Bijvoorbeeld de apparatuur, programmatuur, systemen, infrastructuur en netwerken. Maar de bank garandeert niet dat deze voorzieningen doorlopend actief en storingsvrij zullen zijn. De bank streeft ernaar om onderbrekingen of storingen zo veel mogelijk te vermijden, als de bank hier zelf voor kan zorgen. De bank zal altijd proberen een onderbreking of storing zo snel mogelijk op te lossen. (…)

2.3 In het najaar van 2016 heeft Consument problemen ondervonden bij het gebruik van ‘Mijn Dealingroom’. Zij kreeg daarbij de melding "error loading clip" en diende orders opnieuw in te voeren.

In het kader van het achterhalen van de oorzaak van de problemen hebben computerdeskundigen in dienst bij ABN AMRO bij Consument thuis onderzoek gedaan. Vervolgens heeft Consument bij voorkomende problemen met 'Mijn Dealingroom' daarvan melding gemaakt bij de computerdeskundigen van ABN AMRO. Een oplossing heeft enige maanden op zich laten wachten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade, welke zij begroot op een bedrag van € 10.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft aangevoerd dat het systeem 'Mijn Dealingroom' een half jaar lang, met name op expiratiedagen, niet goed heeft gefunctioneerd en er aldus sprake was van een niet deugdelijk product en dat het bellen met de orderlijn op die momenten vanwege drukte geen goed alternatief was. Normaliter behaalde Consument een winst van € 1.500,- à € 2.000,- per maand.

Verweer van ABN AMRO

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

4. Beoordeling

4.1 De tussen partijen bestaande 'Direct Beleggen' relatie betreft er een van execution only. In een execution only relatie als onderhavige is de rol van de beleggingsonderneming beperkt tot het uitvoeren van opdrachten van haar cliënten. Mede daardoor is de zorgplicht aan de zijde van de beleggingsonderneming geringer van aard dan in andere vormen van effectendienstverlening zoals advies en beheer. Kenmerkend voor execution only is dat de belegger zelfstandig en zonder voorafgaand advies zijn beleggingsbeslissingen neemt.

4.2 De Commissie begrijpt dat Consument ABN AMRO verwijt dat die laatste toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de relatie. ABN AMRO heeft ook onderkend dat de handelsfaciliteit 'Mijn Dealingroom' te kampen heeft gehad met een 'hardnekkige storing.' Daarvan was de oorzaak zeer moeilijk te vinden, aldus ABN AMRO. Zij meent echter dat de gevolgen van deze tekortkoming niet aan haar kunnen worden toegerekend. Zulks zou onredelijk zijn daar het onmogelijk is een storingsvrij systeem te ontwikkelen en ABN AMRO voldoende alternatieven heeft geboden (de orderlijn en internetbankieren) waar Consument gebruik van had kunnen maken om orders te plaatsen. Consument heeft hier nog tegen ingebracht, dat ABN AMRO haar had kunnen adviseren te wachten met het opgeven van orders tot 'Mijn Dealingroom' weer volledig werkte.

4.3 De Commissie stelt met partijen vast dat de door ABN AMRO aangeboden handelsfaciliteit ‘Mijn Dealingroom’ in het geval van Consument langere tijd niet goed heeft gefunctioneerd. Het tijdelijk ontraden van het gebruik ervan aan Consument was dan ook niet onlogisch was geweest, zij het dat het onderzoek naar de oorzaak van de problemen, waartoe de meldingen van Consument benut werden, dan wellicht nog langer had geduurd. De klacht van Consument ten aanzien van ‘Mijn Dealingroom’ acht de Commissie derhalve in zoverre gegrond. Dat leidt echter niet tot een toewijzing van het gevorderde. De Commissie is namelijk van oordeel dat Consument onvoldoende concreet heeft gemaakt dat zij op specifieke momenten nadeel heeft ondervonden van het niet kunnen handelen via ‘Mijn Dealingroom’. Datzelfde geldt voor de omstandigheid dat Consument bij het willen doorgeven van orders via het een alternatief kanaal, de orderlijn, heeft moeten wachten alvorens zij te woord is gestaan. Consument heeft verder onweersproken gelaten dat zij ook via internetbankieren orders had kunnen doorgeven waarvoor een wachttijd als bij de orderlijn op voorhand niet aannemelijk is. De enkele stelling ten slotte, dat Consument doorgaans een bepaald bedrag per maand verdient aan de optiehandel is voorts niet afdoende om een direct verband te kunnen leggen tussen het niet goed functioneren van ‘Mijn Dealingroom’ en de geclaimde schade.

4.4 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat hoewel het verwijt van Consument gedeeltelijk doel treft dat niet kan leiden tot toewijzing van de gevorderde schade.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

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.