KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-43 d.d. 13 februari 2012
(mr. C. E. du Perron, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en G.J.P. Okkema, leden en mr. T.R.G. Leyh, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft Aangeslotene een opdracht tot aankoop verstrekt. Deze order had op en tegen de koers van die dag moeten worden uitgevoerd. Abusievelijk is de order echter uitgevoerd op en tegen de koers van de dag erna. Aangeslotene was gerechtigd de foutieve uitvoering te corrigeren en de order alsnog uit te voeren volgens de daarvoor geldende regels. Dat Consument hierdoor een voordeel misloopt dat hij bij de oorspronkelijke – foutieve – uitvoering had, maakt dit niet anders.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 21 september 2009, en de getypte versie ervan, ontvangen 21 oktober 2009;
- het door Consument ingevulde vragenformulier alsmede de door Consument ingevulde en ondertekende verklaring van 22 oktober 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 15 maart 2010;
- de repliek van Consument van 20 maart 2010;
- de brief van Aangeslotene van 15 oktober 2010 met bijlagen bevattende de door de Commissie opgevraagde nadere informatie;
- de brief van Consument van 3 januari 2011;
- de brief van Aangeslotene van 3 februari 2011.

Aangeslotene heeft afgezien van de mogelijkheid te dupliceren.
De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie doet, conform het in artikel 16.4 van haar reglement bepaalde, onderhavig geschil op stukken af.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1 Tussen Consument en Aangeslotene bestaat reeds geruime tijd een bancaire relatie welke onder meer effectendienstverlening omvat. Consument heeft op 14 oktober 2008 rond 11.30 uur een order geplaatst ten behoeve van de aanschaf van participaties Fortis OBAM voor een bedrag van € 12.000.

De koers van het fonds op de dag van het plaatsen van de order en de erop volgende dagen was als volgt:
14 oktober 2008 € 42,94
15 oktober 2008 € 42,01
16 oktober 2008 € 36,70

2.2 Consument heeft op 16 oktober 2008 een rekeningafschrift van Aangeslotene ontvangen aangaande de uitvoering van zijn aankoopopdracht op diezelfde 16 oktober, te weten 326,9755 stuks Fortis OBAM tegen een koers van € 36,70 met een effectieve waarde van €12.000.

2.3 Per brief heeft Aangeslotene Consument vervolgens meegedeeld:
"Uw order(s) geplaatst tussen 13/10 15.00 en 14/10 150.00 in beleggingsfonds Fortis OBAM, fondscode 9390610 had(den) op 15 oktober uitgevoerd moeten worden tegen een koers van € 42,01. Door een fout van Euronext is (zijn) deze order(s) echter op 16 oktober uitgevoerd tegen een koers van € 36,70. De foutieve transacties worden deze week gecorrigeerd en met u verrekend."

2.4 Het afschrift van 31 oktober 2008 vermeldt de "STORNO IVM FOUTIEVE KOERS" en bevat tevens de verbeterde aankoopnota. Deze bevat de volgende gegevens:
transactiedatum:16 oktober 2008;
aantal stukken: 326,9755
Koers: € 42,01.
Doordat het aantal stukken niet is aangepast aan de hogere koers, is een hogere effectieve waarde van € 13.736,24 ontstaan.

2.5 Het afschrift van 20 november 2008 vermeldt wederom "STORNO IVM FOUTIEVE KOERS". In dit afschrift, met wederom transactiedatum 16 oktober 2008, is het aantal stukken wel aangepast, tot 285,6463, tegen de koers van € 42,01, waardoor de effectieve waarde weer € 12.000 is.

3. Geschil

3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade, bestaande uit het verschil tussen het aantal participaties Fortis OBAM dat hij in de oorspronkelijk gerapporteerde transactie heeft verkregen, en het aantal participaties dat resteert na de door Aangeslotene uitgevoerde correcties. Hij begroot de waarde van de ontbrekende participaties op € 1.736,24.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument stelt minder participaties te hebben dan waar hij recht op heeft. De transactie is wel degelijk correct uitgevoerd en Consument weigert de dupe te worden van fouten en/of tekortkomingen van Euronext of Aangeslotene. Een aantal stukken is door Aangeslotene uit zijn effectendepot gehaald zonder hem in kennis te stellen of daar toestemming voor te hebben verkregen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende weren aangevoerd. Aangeslotene stelt dat Consument als gevolg van een fout van Euronext meer participaties heeft gekregen dan waar hij recht op had. De koers had € 42,01 moeten zijn, namelijk de

koers van 15 oktober 2008. Aangeslotene heeft daarom terecht een correctie toegepast die eruit bestaat dat zij een aankooporder heeft uitgevoerd tegen de koers van 15 oktober 2008 en dat zij het verschil heeft verrekend.
Aangezien Consument in de positie verkeert waarin hij zou zijn geweest als de order direct correct zou zijn uitgevoerd, heeft hij geen schade geleden. Er is hem slechts een voordeel ontgaan waar hij geen recht op had.
Aangeslotene heeft Consument als tegemoetkoming voor het ongemak reeds een kleine attentie aangeboden.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.
4.1 Tussen partijen staat vast dat Consument op 14 oktober 2008 aan Aangeslotene een opdracht heeft verstrekt tot de aankoop van participaties Fortis Obam tot een totaal bedrag van € 12.000.
4.2 Deze order had op 15 oktober 2008 bij aanvang van de beurs tegen een koers van € 42,01 moeten worden uitgevoerd. Door een – naar Aangeslotene stelt bij Euronext gemaakte – fout vond uitvoering in eerste instantie plaats op 16 oktober 2008 tegen een koers van € 36,70. Consument ontving daarvan ook een bevestiging.
4.3 Aangeslotene heeft de foutieve uitvoering hersteld en heeft het aantal participaties van Consument daaraan aangepast. Consument betoogt dat de vertraagde uitvoering in ieder geval niet aan hem te wijten is en dat er geen grond bestaat de uitgevoerde order tegen zijn wil in zijn nadeel te corrigeren.
4.4 Naar het oordeel van de Commissie kan in het midden blijven of de vertraagde uitvoering te wijten is aan een fout van Aangeslotene of van Euronext. In beide gevallen was Aangeslotene namelijk gerechtigd de foutieve uitvoering te corrigeren. Zij heeft Consument daardoor gebracht in de situatie waarin deze behoorde te zijn. Dat de foutieve uitvoering ertoe leidde dat Consument ogenschijnlijk een hoger aantal participaties kreeg toegewezen dan het aantal dat hem bij correctie uitvoering van zijn order toekwam, doet daaraan niet af en Consument kan aan die fout dan ook geen rechten ontlenen.
4.5 Dit laatste geldt evenzeer voor de fouten die Aangeslotene bij de herstelboekingen maakte. De opdracht van Consument is uiteindelijk uitgevoerd tegen de koers waar hij recht op had. De slordigheden van Aangeslotene, hoe vervelend voor Consument ook, doen daar niet aan af. Aangeslotene heeft haar fouten in dit opzicht erkend en Consument ter compensatie van het ontstane ongemak een kleine attentie aangeboden.
4.6 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.