

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-729
(mr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. dr. A. Buijs en J.C. Buiten, leden en
mr. A.C. de Bie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 juli 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen: 'de Bank'
Datum uitspraak : 28 november 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Klacht ongegrond. De Bank heeft logrecords overgelegd waaruit blijkt dat Consument meerdere order heeft ingelegd voor de aankoop van stukken en slechts een deel hiervan heeft geannuleerd. De niet geannuleerde orders zijn door Consument later geannuleerd. Consument dient de hiermee gepaarde kosten te vergoeden.

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;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de logrecords van 18 december 2016 van de Bank; en
- de reactie van Consument op de logrecords van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij de Bank een effectenrekening aangehouden. Daarop belegde ze op basis van execution only. Consument hield bij ING Bank N.V. haar tegenrekening aan.

- 2.2 Consument heeft op 18 december 2016 via internetbankieren zes aankoopopdrachten ingevoerd, waaronder de aankoop van stukken in het Triodos Sustainable Equity Fund ter waarde van € 20.000 en het Triodos Sustainable Mixed Fund ter waarde van € 19.000 (hierna: 'de Stukken').
- 2.3 Op 28 december 2016 zijn de incasso's voor de aankoop van de Stukken bij ING Bank N.V. aangeboden.
- 2.4 Op 29 december 2016 zijn de Stukken gekocht.
- 2.5 Op 3 januari 2017 zijn de storneringen van de aankoopbedragen door ING Bank N.V. bij de Bank binnengekomen.
- 2.6 De Bank heeft op 4 januari 2017 twee brieven gestuurd naar Consument. In de brief die betrekking heeft op het Triodos Sustainable Equity Fund staat, voor zoverre relevant:

U heeft ons onlangs opdracht gegeven om aandelen Triodos Sustainable Equity Fund aan te kopen. Wij hebben dit voor u gedaan en hiervoor geprobeerd € 20.000,00 af te schrijven van uw tegenrekening. Dit is helaas niet gelukt. Wilt u het bedrag zo snel mogelijk naar ons overmaken, zodat wij uw aankoop kunnen afronden?

Zo maakt u het bedrag over

Maakt u € 20.000,00 over naar [REDACTED] op naam van Stichting Triodos Beleggersgiro. Vermeldt u daarbij 'geweigerde incasso [REDACTED]'. Wilt u dit uiterlijk 18 januari 2017 doen? Zo voorkomt u dat we uw aandelen weer moeten verkopen en dat u onnodig transactiekosten en eventueel koersverlies betaalt.

Uw beleggersrekening is geblokkeerd

Uw beleggersrekening is geblokkeerd, omdat wij de aandelen al voor u hebben aangekocht, zonder dat u hiervoor heeft betaald. U kunt daardoor nu geen aan- en verkopen doen. Wij zullen de blokkade op uw rekening opheffen, zodra wij het bedrag van u hebben ontvangen.

De brief die betrekking heeft op het Triodos Sustainable Mixed Fund heeft een overeenkomstige inhoud, met dien verstande dat hierin sprake is van een bedrag van € 19.000,00.

- 2.7 Op 23 januari 2017 heeft de Bank telefonisch contact gehad met Consument over de aankoop van de Stukken. De Bank heeft Consument medegedeeld dat zij de Stukken zal gaan verkopen en dat de kosten hiervan voor rekening van Consument komen. De Bank heeft geen indicatie gegeven over de hoogte van de kosten. Consument is hiermee akkoord gegaan. Na afloop van het gesprek zijn de Stukken verkocht.

- 2.8 Op 25 januari 2017 zijn de verkoopopdrachten zichtbaar gemaakt in internetbankier-omgeving van Consument. De Bank heeft Consument hier tevens per brief van op de hoogte gesteld.
- 2.9 Door de verkoop Stukken is er een koersverlies opgetreden van € 1.410,96. Dit koersverlies is op Consument verhaald door de verkoop van een deel van haar participaties in het Triodos Fair Share Fund die ze nog aanhield bij de Bank.
- 2.10 Op 31 januari 2017 stuurt de Bank een brief met daarin:

“U heeft onlangs een brief van ons ontvangen waarin wij u verzochten uw aangekochte aandelen Triodos Sustainable Equity Fund en Triodos Sustainable Mixed Fund terug te betalen. Omdat wij het bedrag tot nu toe niet van u hebben ontvangen, hebben wij uw aandelen weer verkocht. Dit heeft voor u geen extra kosten met zich meegebracht.”

- 2.11 Op 24 februari 2017 stuurt Consument de Bank een e-mail met de vraag waarom de Bank participaties in het door haar aangehouden Triodos Fair Share Fund heeft verkocht.
- 2.12 Op 6 maart 2017 heeft de Bank Consument een brief gestuurd, waarin staat:

U heeft onlangs een brief van ons ontvangen waarin wij u vroegen uw aangekochte aandelen Triodos Sustainable Mixed en Equity Fund te betalen. Omdat wij het bedrag tot nu toe niet van u hebben ontvangen, zijn uw aandelen weer verkocht. Dit heeft extra kosten met zich meegebracht. Zoals aangegeven in onze eerdere brief, zijn die kosten voor uw eigen rekening.

Hoogte van de extra kosten

Inmiddels hebben wij uw aandelen Triodos Sustainable Mixed Fund weer verkocht, waarvoor u in totaal € 1.048,38 betaalt, bestaande uit:

Koersverlies: € 142,76
Transactiekosten: € 72,09
Reeds 27,292 overgeboekte aandelen: € 833,50
Afrondingsverschil: € 0,03

Inmiddels hebben wij uw aandelen Triodos Sustainable Equity Fund weer verkocht, waarvoor u in totaal € 362,58 betaalt, bestaande uit:

Koersverlies: € 132,10
Transactiekosten: € 78,87
Reeds 4,204 overgeboekte aandelen: € 151,60
Afrondingsverschil: € 0,01

Het totale openstaande bedrag van € 1.410,96 is reeds voldaan door middel van een door ons uitgevoerde verkoop van aandelen Triodos Fair Share Fund.

2.13 Consument heeft de Bank een brief gestuurd met dagtekening 22 maart 2017. Hierin heeft zij onder meer het volgende geschreven:

Wel heb ik 18 december 2016 via de Triodos-site de aankoopopdracht willen annuleren, wat -naar mij eerst veel later is gebleken- niet goed is gegaan.

2e. Er wordt ten onrechte niet ingegaan op het schrijven van Triodos van 31 januari 2017 (bijlage) waarin mij wordt gemeld:

“U heeft onlangs een brief van ons ontvangen waarin wij u verzochten uw aangekochte aandelen Triodos Sustainable Equity Fund en Triodos Sustainable Mixed Fund terug te betalen. Omdat wij het bedrag tot nu toe niet van u hebben ontvangen, hebben wij uw aandelen weer verkocht. Dit heeft voor u geen extra kosten met zich meegebracht.”

In dit verband is van belang het feit dat op 29 december 2016 door Triodos tot aankoop werd overgegaan zonder dat het daartoe vereiste aankoopbedrag op mijn ING-rekening stond. Dit komt niet overeen met wat op de Triodos-site staat vermeld over op welke wijze er door de bank wordt gehandeld op het moment dat een gewone betaling of periodieke overboeking is geweigerd: *“Wanneer er onvoldoende saldo op uw rekening staat, kijken wij gedurende 3 werkdagen of het saldo wordt aangezuiverd. De betaling wordt dan alsnog afgeschreven. Lukt dit niet dan vervalt de betaling.”* In casu is fundamenteel dat dit evenmin overeenkomt met de procedure zoals beschreven op die site met betrekking tot de opdrachtverwerking bij aankoop van Triodos-beleggingsproducten in geval van een tegenrekening bij een andere bank:

“Werkdag 3:

- *Triodos schrijft de 250 euro af van uw tegenrekening*
- *Triodos controleert of het afschrijven van de 250 euro is gelukt.”*

Kennelijk was Triodos er 29 december 2016 zo op gespist om haar aandelen Sustainable Equity Fund en Sustainable Mixed Fund te verkopen dat de controle of het afschrijven van 39.000 euro is gelukt achterwege is gelaten of genegeerd. Het feit dat er werd overgegaan tot aankoop van die aandelen zonder dat het vereiste bedrag op mijn ING-rekening beschikbaar was, brengt met zich dat het risico aan de zijde van Triodos ligt en derhalve de bank daar zelf verantwoordelijkheid voor moet nemen. Deze interpretatie zal dan ook ten grondslag liggen aan het hiervoor geciteerde standpunt van Triodos in het schrijven van 31 januari dat het weer verkopen van de aandelen voor mij geen extra kosten met zich heeft meegebracht.

Ook gelet op deze toezegging van Triodos acht ik de verkoop van mijn Fair Share aandelen ongefundeerd.

3e. In het aan het in punt 2 genoemde schrijven voorafgaande telefoontje van Triodos zijn wel kosten genoemd, maar is voorbijgegaan aan de hoogte ervan. Als mij toen de consequentie was gemeld dat die kosten meer dan 1400 euro zouden kunnen belopen, had ik zonder meer bezwaar aangetekend! Het door mij in dat telefoongesprek gegeven door u genoemde accord, waarnaar wordt verwezen in het schrijven van 17 maart, is dus gelet op de onvolledige informatie van de zijde van Triodos juridisch niet van betekenis. De toon van dat telefoontje heb ik overigens niet als plezierig ervaren.

- 2.14 Op 28 maart 2017 heeft de Bank per brief op het schrijven van 22 maart 2017 gereageerd en daarbij, kort samengevat, uiteengezet hoe de Bank te werk is gegaan en waarom zij de vordering op Consument van € 1.410,96 handhaaft.
- 2.15 Op 24 april 2017 heeft Consument een klacht ingediend bij de directie van de Bank.
- 2.16 Op 8 juni 2017 heeft de Bank de klacht van Consument afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert:

- (i) Dat de Bank de in punt 2.9 genoemde verkoop van Triodos Fair Share Fund participaties à € 1.410,96 terugdraait;
- (ii) In plaats hiervan € 150,96 in rekening brengt als kosten voor de verkoop van de Stukken.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- Met de Bank is op 23 januari 2017 telefonisch overeengekomen dat de kosten voor de verkoop van de in punt 2.2 genoemde stukken enkel € 150,96 zouden bedragen. Niet is gesproken over vergoeding van het koersverlies.
- Consument heeft op 18 december 2018 de aankoop van de Stukken weer geannuleerd. Later is gebleken dat dit niet goed is gegaan. De fout kan bij Consument liggen, maar er zou ook sprake kunnen zijn van een systeemfout bij de Bank. In ieder geval had dit annuleren in het systeem van de Bank kunnen worden gecontroleerd.
- Consument heeft het saldo niet zelf teruggeboekt. Er stond onvoldoende saldo op de betaalrekening bij ING Bank N.V.
- De Bank heeft de aankoop van de Stukken voor gecrediteerd. Dit kan de Bank niet voor rekening en risico van Consument laten komen.
- De Bank heeft met haar brief van 31 januari 2017 de verwachting gewekt dat Consument geen kosten verschuldigd was.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

- 4.1 Allereerst merkt de Commissie op dat in dit geval sprake is van execution only dienstverlening. Bij zodanige dienstverlening is van belang dat de zorgplicht van de zijde van de beleggingsonderneming geringer van aard is dan bij andere vormen van effectendienstverlening en dat de belegger zelfstandig en zonder voorafgaand advies haar beleggingsbeslissingen neemt.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat Consument eigenstandig is overgegaan tot de aankoop van de Stukken. De aard van de relatie staat er aan in de weg dat de Bank Consument ervan had dienen te weerhouden deze beslissing te nemen of haar anderszins had moeten adviseren. Dat de Bank als beleid heeft om aankoopopdrachten voor te crediteren is ook niet de oorzaak van de verkoopkosten en het geleden koersverlies van Consument. Het is de verantwoordelijkheid van Consument om te zorgen dat er voldoende geld op de tegenrekening bij ING Bank N.V. staat om aankoopopdrachten te bekostigen. De Bank heeft daarbij opgemerkt dat wanneer een incasso mislukt, zoals het geval was bij Consument, de Bank voor crediteert en twee weken de aangekochte stukken aanhoudt tegen de aangekochte koers. Koersfluctuaties spelen hier geen rol. In dit geval heeft de Bank Consument op 4 januari 2017 een brief gestuurd met de mededeling dat Consument de gelegenheid krijgt alsnog aan haar betalingsverzoek te voldoen. Ook heeft de Bank Consument in de brief van 4 januari 2017 gewaarschuwd voor eventuele transactiekosten en koersverlies indien zij niet aan haar betalingsverplichting zou voldoen. Nu Consument zonder enige nadere onderbouwing heeft gesteld dat de Bank het door haar gevoerde beleid niet zou mogen uitvoeren, gaat de Commissie aan deze stelling voorbij. In beginsel komt de schade die Consument heeft geleden dan ook volledig voor haar rekening en risico.
- 4.3 Daarom kan in het midden gelaten worden of in het gesprek van 23 januari 2017 dit ter sprake is gekomen. De Bank had weliswaar een indicatie kunnen geven van de kosten die gepaard gaan met het koersverlies, maar aan het vorengaande doet dit niets af. Omdat Consument al bij brief van 4 januari 2017 was geïnformeerd dat zij zou opdraaien voor het koersverlies van de verkoop van de Stukken, volgt de Commissie dan ook niet de stelling dat Consument af mocht gaan op de brief van 31 januari 2017 waarin stond dat Consument geen kosten was verschuldigd. De Commissie moet Consument nageven dat de inhoud van de brief van 31 januari 2017 op zijn minst ongelukkig was geformuleerd en de Bank heeft voor de verzending van deze brief ook haar excuses aangeboden. Van een door deze brief opgewekt vertrouwen op grond waarvan Consument heeft gehandeld en daardoor schade heeft geleden, is echter geen sprake.

- 4.4 Ten slotte stelt Consument bij dupliciek stellig, anders dan in de daaraan voorafgaande processtukken, dat zij alle op 18 december 2016 ingevoerde aankoopopdrachten mogelijk heeft geannuleerd. Dus ook de aankoop van de Stukken. De Bank heeft logrecords overgelegd waaruit blijkt dat Consument meerdere order heeft ingelegd voor de aankoop van de Stukken en slechts een deel hiervan heeft geannuleerd. Tevens blijkt uit die logrecords niet dat sprake is van een systeemfout of een storing in het systeem van de Bank. Hiertegen heeft Consument enkel ingebracht dat zij ervan overtuigd is dat zij de aankoop van de Stukken wel heeft geannuleerd. Verder merkt Consument op niet veel vertrouwen te hebben in het systeem van de Bank en geeft als voorbeelden de onjuiste brief van 31 januari 2017 en een bericht van de Bank dat Consument haar e-mailadres zou hebben aangepast, wat zij ontkent. Deze voorbeelden zijn naar het oordeel van de Commissie onvoldoende om meer waarde te hechten aan het geheugen van Consument dan aan de logrecords van de Bank. De Commissie zal het er daarom voor houden dat Consument de orders voor aankoop van de Stukken niet alle heeft geannuleerd.
- 4.5 Een en ander leidt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en de vordering afgewezen dient te worden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.