

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-086  
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, en J.C. Buiten en drs. L.B. Lauwaars RA, leden  
en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 december 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank  
Datum uitspraak : 5 februari 2019  
Aard uitspraak : bindend advies

## **Samenvatting**

Storing. De gevorderde schadevergoeding wordt gedeeltelijk toegewezen. Execution only.

### **I. Procesverloop**

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

- het klachtformulier met bijlagen,
- de brief van de bank van 1 augustus 2018,
- de brief van Consument van 29 augustus 2018,
- de brief van de bank van 15 oktober 2018 en
- de brief van Consument van 12 november 2018.

De Commissie stelt vast dat partijen bindend advies aanvaarden en 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 heeft een beleggingsrekening bij de bank. Op deze rekening belegt hij op basis van execution only.
- 2.2 Consument heeft op 7 augustus 2017 aandelen SBM Offshore (hierna: SBM) en aandelen Ahold gekocht. Als reden voor deze aankopen heeft Consument vermeld dat beide bedrijven op 9 augustus 2017 hun resultaten bekend zouden maken.
- 2.3 Op 9 augustus 2017, na het bekend maken van de resultaten, wilde Consument 1.600 aandelen SBM en 1.000 aandelen Ahold verkopen tegen een koers van € 15,40 respectievelijk € 17,52. Op dat moment was er echter een storing in het ordersysteem van de bank, waardoor Consument noch via internetbankieren, noch per telefoon of e-mail een verkoopopdracht kon geven. De storing heeft op 9 augustus 2017 tot ongeveer 12.00 uur geduurd. Na dit tijdstip was het weer mogelijk koop- en verkoopopdrachten te geven.

- 2.4 Consument heeft de aandelen SBM op 25 september 2017 verkocht tegen een koers van € 15,21 en de aandelen Ahold op 4 december 2017 tegen een koers van € 18,17.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot vergoeding van schade. In zijn klachtformulier heeft hij een schadebedrag van € 3.300,- vermeld; in zijn brief van 12 november 2018 heeft hij toegevoegd dat hij gevolgschade heeft geleden in die zin dat, als de beoogde transacties op 9 augustus 2017 waren uitgevoerd, hij de verkoopopbrengst had kunnen gebruiken voor andere winstgevendende transacties.
- 3.2 Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag dat de bank is tekortgeschoten door bij het inrichten van internetbankieren een te hoog risico op storingen te accepteren.
- 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 constateert dat de bank niet heeft bestreden dat op 9 augustus 2017 een storing in haar systeem heeft plaatsgevonden en dat Consument recht heeft op vergoeding van de daardoor ontstane schade. Partijen verschillen echter van standpunt over de omvang van de schade.
- 4.2 Ter onderbouwing van het schadebedrag heeft Consument verwezen naar een tabel die het verschil weergeeft tussen de verkoopopbrengst van € 42.160,- die zonder storing zou zijn behaald en de waarde van zijn aandelen SBM en Ahold op basis van de slotkoersen in de periode 9 augustus – 19 september 2017. Consument stelt dat de geleden schade ook daarin is gelegen dat, doordat zijn aandelen SBM en Ahold niet op 9 augustus 2017 waren verkocht, hij in de dagen daarna geen aandelen SBM en Ahold tegen een fors lagere koers kon aankopen. In zijn brief van 12 november 2018 heeft Consument een lijst van in het najaar van 2017 verrichte transacties opgenomen, waaruit volgens Consument volgt dat hij meer winst zou hebben behaald als hij de verkoopopbrengst van zijn aandelen Ahold en SBM meteen op 9 augustus 2017 had ontvangen.
- 4.3 De bank heeft hiertegen ingebracht dat Consument zijn aandelen SBM en Ahold pas later in 2017 heeft verkocht – de aandelen Ahold tegen een hogere koers dan op 9 augustus 2017, de aandelen SBM voor een bedrag dat € 304,- lager lag dan de beoogde verkoopopbrengst op 9 augustus 2017 – waaruit de bank afleidt dat de schade € 304,- bedraagt. Verder heeft de bank aangevoerd dat Consument onvoldoende heeft onderbouwd welke beleggingskeuzes hij zou hebben gemaakt als de storing zich niet had voorgedaan.
- 4.4 De Commissie overweegt als volgt. Uit het dossier blijkt dat de storing op 9 augustus 2017 tot 12.00 uur heeft geduurd en dat Consument op die dag na 12.00 uur transacties heeft verricht via het ordersysteem van de bank.

Dit is van belang omdat de waardedaling op de aandelen SBM en Ahold, voor zover die is ontstaan nadat de storing was verholpen, niet voor vergoeding in aanmerking komt; Consument was immers direct na 12.00 uur in de gelegenheid de aandelen SBM en Ahold te verkopen en had daarmee eventuele schade die kon optreden door de eerdere storing, kunnen voorkomen of beperken. Gelet daarop kan Consument niet worden gevolgd in zijn stellingen over de omvang van de schade. Dit brengt mee dat niet is komen vast te staan dat Consument anders of meer schade heeft geleden dan het bedrag van € 304,- dat door de bank is erkend.

4.5 Gezien het voorgaande zal een bedrag van € 304,- worden toegewezen. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie:

- (a) beslist dat de bank, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag van € 304,- vergoedt; en
- (b) wijst het meer of anders gevorderde 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*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.*