

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1069

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, N.W. Over de Vest,
mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	21 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Saxo Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	16 december 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

Overboeking effectenportefeuille. Naar het oordeel van de commissie heeft de overboeking onredelijk lang geduurd. Deze vertraging is (in ieder geval deels) te wijten aan de bank. Verder acht de commissie het aannemelijk dat de consument in de betreffende periode had willen handelen en dat hij door de langdurige overboeking schade heeft geleden. De commissie stelt de schade ex aequo et bono vast op een bedrag van € 5.000,-.

1. Procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van de bank.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op dinsdag 22 november 2022. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel de heer [naam 1] (kwaliteitsmanagement) en de heer [naam 2] (kwaliteitsmanagement).
- I.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument had een beleggingsrekening bij Saxo Bank. In december 2021 heeft hij Saxo Bank laten weten dat hij zijn rekening wilde beëindigen. In dat kader had hij het voornemen om al zijn beleggingen bij Saxo Bank over te boeken naar drie andere brokers.

- 2.2 Eind december 2021 / begin januari 2022 is de overboeking in gang gezet. In de maanden daarna heeft de consument de bank meerdere malen gevraagd naar de status van de overboeking, onder meer in onderstaande e-mail van 11 maart 2022:

“op 8 febr zijn van account [rekeningnummer] 2 fondsen gelicht om naar abnamro overgeboekt te worden, deze zijn nog steeds niet op mijn account aangekomen, wat is daar mee gebeurd?

kunnen alle overige fondsen per direct over geboekt worden naar de lynx rekening zoals opgegeven. Fondsen die niet door lynx geaccepteerd worden gaarne overboeken naar saxo rekening [rekeningnummer]

Als ea niet duidelijk is gaarne contact daarover zodat het na 3 maanden afgerond kan worden, zo lang duurt het inmiddels.”

- 2.3 Op 21 maart 2022 heeft de consument de bank aansprakelijk gesteld voor de langdurige overboeking:

“Bij deze stel ik Saxo bank aansprakelijk voor het geleden verlies op de portefeuille vanaf 1 jan 2022 tot het moment dat de aandelen allemaal zijn overgeboekt. Volgens opgave Saxo zou dat op dit moment 48318 euro zijn.

Wat normaal 2-3 weken in beslag had moeten nemen duurt nu inmiddels 3 maanden. Gedurende deze 3 maanden heb ik niet kunnen handelen in aandelen die gedurende deze periode in portefeuille zaten en nog zitten.

Een redelijk aantal aandelen had ik willen verkopen hetgeen niet mogelijk was en is vanwege het verzoek om de aandelen over te boeken en de rekening af te sluiten.

Daarnaast zijn er nog steeds 2 fondsen zoek, namelijk pictet robotics en fundsmith equity fund.

in overleg met het Kifid is stuur ik het hele verhaal naar hen op zodat zij jullie kunnen aanspreken op de gang van zaken. Daarna volgt de klachten procedure met schade claim.”

- 2.4 In de hoop de overboeking van zijn beleggingen te bespoedigen heeft de consument op 21 maart 2022 zijn klacht over de overboeking voorgelegd aan Kifid. Tijdens de klachtprocedure is de overboeking afgerond.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert een schadevergoeding van de bank vanwege de vertraagde overboeking van zijn effectenportefeuille. Volgens de consument is de hele overboeking volledig ontspoord en is het één grote chaos geworden. Uiteindelijk heeft het meer dan een half jaar geduurd voordat alles afgerond was. Deze vertraging is de bank aan te rekenen.

De consument vindt dat de bank ernstig is tekortgeschoten in haar zorgplicht en daarmee verantwoordelijk is voor de waardevermindering van zijn portefeuille. De consument vordert een schadevergoeding van de bank van € 45.000,-.

Het verweer

- 2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 Dit geschil draait om de vraag of de bank aansprakelijk is voor de schade die de consument stelt te hebben geleden als gevolg van de trage overboeking van zijn effectenportefeuille.
- 3.2 De commissie stelt voorop dat een overboeking van effecten een handmatig en arbeidsintensief traject is, waarbij meerdere partijen betrokken zijn (namelijk de verzendende en de ontvangende broker en hun custodians) die van alles met elkaar moeten afstemmen. Een overboeking van effecten is dus niet met ‘een druk op de knop’ voltooid, maar neemt doorgaans enige tijd in beslag.
- 3.3 Een overboeking mag echter niet zo lang duren dat een redelijke termijn overschreden wordt. In deze zaak ging het – zo heeft de bank aangegeven – om een portefeuille van 58 effectenposities (zogenheten “regels”), die naar drie verschillende brokers moest worden overgeboekt. De commissie overweegt dat de complexiteit van de door de consument gewenste overboeking mede heeft geleid tot vertraging in de uitvoering. Het is de commissie niet geheel duidelijk wanneer welke stukken nu precies bij welke broker zijn terechtgekomen. Wat in ieder geval wel duidelijk is, is dat het meerdere maanden heeft geduurd voordat de overboeking van de effectenportefeuille afgerond was. Naar het oordeel van de commissie heeft de overboeking in deze zaak onredelijk lang geduurd.
- 3.4 Deze vertraging is (in ieder geval deels) te wijten aan de bank. Vanwege de migratie van Binck Bank naar Saxo Bank en de regeling met de VEB waarbij beleggers kosteloos konden overstappen naar een andere broker, was het aantal overboekingsverzoeken bij de bank enorm toegenomen. De bank heeft erkend dat de verwerking van de overboekingsverzoeken daardoor veel meer tijd in beslag nam. De commissie ziet daarom voldoende aanleiding om in deze zaak van een toerekenbare tekortkoming van de bank te kunnen spreken.

- 3.5 De vervolgvraag is wat de schade is. Bij deze vraag is het volgende van belang: als een belegger niet kan handelen in bepaalde effecten – omdat die effecten langer ‘onderweg’ zijn van de verzendende naar de ontvangende broker dan redelijkerwijs te verwachten is – dan leidt de onmogelijkheid om te handelen alleen *dán* tot schade als de belegger in de betreffende periode had *willen* handelen in die effecten.
- 3.6 In deze zaak ziet de commissie een aantal aanknopingspunten op basis waarvan zij het aannemelijk acht dat de consument in de betreffende periode had willen handelen. In de eerste plaats heeft de consument daadwerkelijk geprobeerd om tijdens de overboeking aandelen te verkopen: op een moment waarop de overboekingsopdracht al was gegeven, maar de aandelen nog niet gelicht waren, is het hem gelukt om 1.000 aandelen Wereldhave te verkopen. In de tweede plaats heeft de consument in zijn e-mail van 21 maart 2022 (zie 2.3 hiervoor) aangegeven dat hij aandelen wilde verkopen. Hoewel hij dit in zeer algemene zin heeft aangegeven – hij heeft immers niet vermeld welke aandelen hij wilde verkopen – blijkt uit deze e-mail wel een verkoopintentie. In de derde plaats heeft de consument in zijn repliek onweersproken gesteld dat hij de zeven fondsen, die op 11 februari 2022 zijn gelicht en op 3 juni 2022 weer definitief terug zijn gedeponneerd op zijn beleggingsrekening bij de bank, na ontvangst heeft verkocht (met een waardeverlies van € 10.983,-). De commissie acht het zeer aannemelijk dat als het hele overboekingsproces sneller was verlopen, de consument de stukken die hij kennelijk niet kon overboeken naar één van de drie brokers al eerder verkocht zou hebben.
- 3.7 Het *bestaan* van schade is dus voldoende aannemelijk geworden; de *omvang* van de schade is echter onduidelijk. In deze procedure is namelijk niet duidelijk geworden welke stukken de consument precies verkocht zou hebben en tegen welke prijs. De commissie maakt daarom gebruik van haar bevoegdheid¹ om bij een niet nauwkeurig vast te stellen schade de omvang daarvan te schatten. De commissie stelt de schade *ex aequo et bono* vast op een bedrag van € 5.000,-.
- 3.8 Dit leidt tot de slotsom dat de bank een schadevergoeding van € 5.000,- moet betalen aan de consument.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan de consument een bedrag van € 5.000,- vergoedt. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

¹ Zie artikel 6:97 van het Burgerlijk Wetboek.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl