

Een storing bij de bank of broker of een foutief uitgevoerde order-instructie kunnen gronden zijn voor een schadevergoeding. Hoewel de zorgplicht voor doe-het-zelfbeleggers (*execution only*) beperkt is, kunnen financieel dienstverleners niet iedere vorm van aansprakelijkheid ontlopen. Dat blijkt uit deel twee van een onderzoek naar uitspraken van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

1 Storing bij een bank of broker

BANK: ABN Amro
UITSPRAAKNUMMER: 2019-086
OORDEEL: schadevergoeding (deels) toegekend.
Bindend advies.

Precies op het moment van de inleg van uw order ontstaat er een technische storing bij uw bank of broker. Het platform werkt niet naar behoren en de telefonische orderlijn is overbelast. Dit zijn situaties die onaangename financiële consequenties kunnen hebben.

Als een handelssysteem niet functioneert (bijvoorbeeld bij grote drukte), kan mogelijk sprake zijn van een toerekenbare tekortkoming; de bank of broker komt immers zijn verplichtingen uit hoofde van de dienstverleningsovereenkomst niet na. In dat geval kan een vordering tot schadevergoeding slagen. Dat blijkt bijvoorbeeld uit een uitspraak tegen ABN Amro.

Een belegger wilde op 9 augustus 2017, na het bekendmaken van resultaten, aandelen SBM Offshore en Ahold verkopen. Op dat moment was echter sprake van een storing in het ordersysteem van ABN Amro, waardoor de belegger niet via

internetbankieren, noch via de telefoon en evenmin per e-mail een verkoopopdracht kon geven. De storing duurde tot ongeveer 12.00 uur en daarna was het weer mogelijk om te handelen.

Gevolg: de belegger meent schade te hebben geleden, omdat deze de aandelen niet tijdens de storing kon verkopen. Uiteindelijk heeft de belegger de aandelen SBM Offshore ruim een maand later pas verkocht en de aandelen Ahold nog een aantal maanden daarna. Deze belegger vorderde een schadebedrag dat ook rekening hield met de aanwending van de verkoopopbrengst. Als de aandelen op het beoogde moment waren verkocht, dan was de opbrengst immers beschikbaar voor winstgevende transacties.

In de beoordeling van de klacht constateert Kifid dat ABN Amro niet heeft bestreden dat op 9 augustus 2017 een storing heeft plaatsgevonden en dat de belegger recht heeft op een vergoeding van de daardoor ontstane schade. ABN Amro heeft ingebracht dat de aandelen Ahold tegen een hogere koers zijn verkocht, terwijl de verkoopopbrengst van de aandelen SBM Offshore 304 euro lager lag dan wanneer deze op het beoogde moment zouden zijn verkocht.

Voor de omvang van de schade overweegt Kifid dat een waardedaling van de aandelen – voor zover die is ontstaan nadat de storing was verholpen – niet voor een vergoeding in aanmerking komt. De belegger was namelijk na 12.00 uur in de gelegenheid de aandelen te verkopen. Daarmee had deze de eventuele schade die kon optreden door de eerdere storing kunnen voorkomen of beperken, zo oordeelt Kifid. De geschillenbeslechter wijst in het bindende advies het bedrag van 304 euro toe, dat de bank heeft erkend als schade.

2 Tijdig klagen bij een foutief uitgevoerde order

BANK: ING Bank
UITSPRAAKNUMMER: 2021-0353
OORDEEL: bank moet geleden koersschade vergoeden.
Niet-bindend advies.

Bij zelfbeleggen legt een belegger zelf de orders in. Fouten, zoals de invoer van een verkeerd aantal aandelen of een foutieve limietkoers, komen in principe voor rekening van de particuliere belegger. Er zijn echter uitzonderingen. Denk bijvoorbeeld aan de situatie waarin de financieel dienstverlener een fout maakt bij de orderuitvoering.

Deze situatie deed zich voor bij een belegger die op 27 februari 2020 een order plaatste voor de aankoop van 2500 aandelen Shell, met een limiet van 20,25 euro per aandeel. De volgende ochtend trok de belegger de order voorbeurs weer in via de app van de bank en legde direct een nieuwe order in met een lagere limietkoers. Deze order werd uitgevoerd tegen een koers van 19,612 euro per aandeel.

De belegger ontving echter een afschrift van de bank waaruit bleek dat beide orders zijn uitgevoerd. Op het moment dat de belegger het afschrift zag, was alweer een aantal dagen verstreken en was de koers van Shell verder gezakt tot 16,01 euro. De belegger vorderde een schadevergoeding op basis van het verschil tussen de aankoopsprijs en de waarde van de aandelen op de eerstvolgende handelsdag nadat deze het afschrift – en daarmee ook de gemaakte fout van de bank – had gezien. De bank verweerde zich met de stelling dat de belegger niet snel genoeg contact opnam.

EEN BELEGGER
MOET
MAATREGELEN
TREFFEN OM
SCHADE TE
VOORKOMEN
OF TE
BEPERKEN