

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-042 d.d. 5 februari 2015

(mr. J. Wortel, voorzitter, mr. drs. R. Knopper en prof. drs. A.D. Bac RA, leden en mr. S. van der Hoorn, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft via Aangeslotene een ‘execution only’ rekening geopend en heeft daarbij toegang gekregen tot het handelsplatform van Aangeslotene. Consument heeft via het handelsplatform een abonnement afgesloten van een dienstverlener in effectenhandel, zodat automatisch voor hem wordt gehandeld. Na enkele weken heeft Consument zijn abonnement wegens onvrede opgezegd en heeft hij van Aangeslotene zijn abonnementsgeld teruggekregen. Vervolgens is er automatisch toch nog een positie op zijn rekening ingenomen, die, op het moment dat Consument dat ontdekte, op een verlies stond. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene het beleggingsverlies van deze positie aan Consument dient te vergoeden. De omstandigheid dat het abonnementsgeld door tussenkomst van Aangeslotene aan Consument is geretourneerd, kon bij de laatste redelijkerwijs het vertrouwen wekken dat hij was teruggebracht in de situatie waarin hij zich bevond voor het aangaan van het abonnement, zodat het abonnement daadwerkelijk en met onmiddellijke ingang was beëindigd, waardoor hij er niet erop bedacht behoefde te zijn dat er nog sprake zou kunnen zijn van openstaande posities.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap Today's Beheer & Brokers B.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen van 11 april 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 december 2014 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument heeft op 26 december 2012 via Aangeslotene een ‘execution only’ rekening geopend bij Interactive Brokers (hierna: “IB”) en heeft daarbij toegang gekregen tot de

‘Systemshop’ van Aangeslotene. Consument heeft hiervoor een cliëntenovereenkomst van Aangeslotene getekend en de formulieren voor het openen van de rekening bij IB. De door Aangeslotene onder de naam Systemshop aangeboden dienst komt erop neer dat de gebruiker toegang krijgt tot de op internet beschikbare diensten van diverse dienstverleners op het gebied van effectenhandel (hierna: signaalaanbieders). Deze toegang wordt door Aangeslotene aangeduid als ‘abonnementen’. De gebruiker van Systemshop dient deze abonnementen zelf te kiezen of te beëindigen.

Bij het afsluiten van het abonnement heeft Consument de ‘Systemshop Handleiding’ ontvangen. Hierin is uitgelegd hoe de klant zich kan abonneren op een systeem en hoe deze geactiveerd kan worden.

Nadat Consument toegang tot Systemshop had gekregen, heeft hij gekozen voor (onder meer) Lizard als signaalaanbieder.

In februari 2013 heeft Consument zijn misnoegen over Systemshop aan Aangeslotene kenbaar gemaakt, met name hierin gelegen dat Systemshop geen enkele beleggingsactiviteit te zien gaf.

Als reactie op deze klacht heeft Aangeslotene bij emailbericht van 6 maart 2013 toegezegd dat het abonnementsgeld aan Consument zou worden teruggegeven, hetgeen ook is geschied.

Op 15 maart 2013 heeft Consument op zijn rekening waargenomen dat er (toch) een positie op zijn naam was geopend (een effectentransactie was uitgevoerd). Met het oogmerk die positie ongedaan te maken, heeft Consument de positie gesloten en heeft hij conform de instructies in de Systemshop handleiding het abonnement uit de Systemshop verwijderd.

Op 5 april 2013 heeft Consument op zijn rekening waargenomen dat er na het sluiten van de positie en het verwijderen van zijn abonnement op 15 maart 2013 toch een positie was ingenomen die op dat moment op een verlies stond van € 3.336,-.

Consument heeft zich bij Aangeslotene beklaagd over het ongevraagd innemen van een positie op zijn rekening en hij acht Aangeslotene gehouden de daaruit voortvloeiende schade van een bedrag van € 3.336,- aan hem te vergoeden.

3. De vordering en grondslagen

Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van het bedrag van € 3.336,-. Over dit bedrag wordt wettelijke rente gevorderd, alsmede de kosten voor het claimen van de schade. Daartoe stelt Consument het volgende:

- Na de toezegging van Aangeslotene dat het abonnementsgeld zou worden teruggestort, mocht Consument ervan uitgaan dat er geen posities meer op zijn rekening zouden worden ingenomen;
- Consument heeft direct nadat hij constateerde dat er toch een positie was ingenomen, deze gesloten en conform de handleiding het abonnement verwijderd uit de Systemshop;
- Consument is er op geen enkele manier op gewezen dat nadat een abonnement is verwijderd uit de Systemshop, er toch zonder zijn instemming posities op zijn rekening kunnen worden ingenomen.

Op de stellingen die Aangeslotene tot verweer heeft opgeworpen, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

Naar de kern genomen is tussen partijen in geschil of Consument ervan kon uitgaan dat zijn abonnement uit de Systemshop was beëindigd, nadat het abonnementsgeld door tussenkomst van Aangeslotene op zijn rekening was teruggestort.

Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat Consument erop bedacht diende te zijn dat het abonnement nog zou doorlopen tot aan de datum waartegen was opgezegd. De Commissie verwerpt dat standpunt. De omstandigheid dat het abonnementsgeld door tussenkomst van Aangeslotene aan Consument is geretourneerd, kon bij de laatste redelijkerwijs het vertrouwen wekken dat hij was teruggebracht in de situatie waarin hij zich bevond voor het aangaan van het abonnement, zodat het abonnement daadwerkelijk en met onmiddellijke ingang was beëindigd.

Dit brengt mee dat ook de door Aangeslotene betrokken stelling dat Consument na de opzegging van het abonnement nog enige tijd op Systemshop had moeten controleren of er op zijn naam nog posities zouden openstaan, terwijl Consument dat niet (tijdig) heeft gedaan, meebrengt dat Consument zelf de gevolgen moet dragen van het innemen van een positie, geen doel kan treffen. Nu bij Consument het hiervoor genoemde vertrouwen was gewekt, behoefde hij niet erop bedacht te zijn dat er nog sprake zou kunnen zijn van openstaande posities.

Er kan niet worden gezegd dat Consument na het ontdekken van de op zijn naam geopende positie heeft gehandeld zonder kennis te nemen van het voor hem beschikbare informatiemateriaal. Er is gesteld noch gebleken dat Aangeslotene Consument anders of beter over het gebruik van Systemshop en het deactiveren van abonnementen heeft geïnformeerd dan in de klacht vermeld. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument redelijkerwijs kunnen aannemen dat hij in zijn streven (de gevolgen van) die positie ongedaan te maken een juiste weg bewandelde.

De Commissie is derhalve van oordeel dat Aangeslotene is tekortgeschoten in haar informatievoorziening betreffende het aangaan en beëindigen van abonnementen met gebruik van Systemshop, en Consument met name niet afdoende heeft gewaarschuwd over de precieze gang van zaken bij deactivering van het abonnement. Bovendien heeft Aangeslotene ook niet zelf de deactivering van het abonnement in werking gezet, ofschoon dat op haar weg had gelegen nadat zij de signaalaanbieder had verzocht het abonnementsgeld (volledig) aan Consument terug te geven. Deze tekortkoming brengt mee dat Aangeslotene gehouden is Consument de schade te vergoeden die hij door zijn handelen ter sluiting van de op zijn naam geopende positie heeft ondervonden. De omvang van die schade is niet betwist. De vordering dient derhalve te worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene het bedrag van € 3.336,- vergoedt aan Consument binnen 4 weken na dagtekening van deze uitspraak.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.