

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-159  
(mr. J. Wortel, voorzitter, prof. dr. A. Buijs en J.C. Buiter, leden en mr. T.R.G. Leyh,  
secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 april 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen De Giro  
Datum uitspraak : 7 april 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Belegging in 'Traders', onjuiste weergave in online handelsplatform van stop loss niveau. De Commissie kan niet vaststellen dat DeGiro Consument voldoende duidelijk heeft gewezen op de omstandigheid dat hetgeen hij op zijn scherm zag niet te allen tijde ook overeenkomstig de werkelijkheid was, ook omdat DeGiro heeft verzuimd de overeenkomst te overleggen. De Commissie acht de klacht in zoverre gegrond maar kan de vordering niet toewijzen omdat de Commissie niet kan vaststellen dat Consument daadwerkelijk schade heeft geleden.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende Klachtformulier met bijlagen;
- de brief van DeGiro van 11 mei 2015 waarin zij verwijst naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen;
- het e-mailbericht van DeGiro van 22 juni 2015 met bijlage;
- het e-mailbericht van DeGiro van 14 augustus 2015;
- de reactie van Consument van 10 september 2015;
- het e-mailbericht van Consument van 28 september 2015 met als bijlage de verklaring waarmee Consument de uitspraak van de Commissie als bindend aanvaardt;
- de aanvullende reactie van DeGiro van 30 oktober 2015;
- de pleitnota van de juridisch adviseur van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 14 januari 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Sinds het afsluiten van een daartoe strekkende overeenkomst belegt Consument via DeGiro op basis van execution only en maakt hij gebruik van het online handelsplatform van DeGiro, Webtrader.
- 2.2 Bij de uitvoering van de overeenkomst maakt DeGiro gebruik van de diensten van de VWD Group, een data vendor. Consument heeft bij het aangaan van de relatie met DeGiro tevens ingestemd met de voorwaarden van de VWD Group door haar End User License Agreement te ondertekenen.
- 2.3 Op 11 februari 2015 heeft Consument 4 kooporders ABN AMRO Trader Short AEX-Index / 462.456 ingelegd.
- 2.4 Op 12 februari 2015 heeft Consument 3 kooporders ABN AMRO Trader Short AEX-Index / 462.456 ingelegd.
- 2.5 In zijn Webtraderscherm heeft Consument bij het inleggen van de orders op beide dagen een stop loss waarde van 462.456 zien staan. Op 12 februari 2015 was de stop loss waarde, na aanpassing daarvan door de uitgevende instantie van de Trader, echter 461.477. Deze correcte waarde is op 12 februari 2015 omstreeks 12:30 in de Webtrader zichtbaar geworden, nadat Consument per e-mail contact op had genomen met DeGiro.

## 3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de aan DeGiro toe te rekenen schade, door hem begroot op € 740. Dit bedrag bestaat uit de aankoopkosten en de transactiekosten voor de op 11 en 12 februari 2015 in de ABN AMRO Trader Short door hem verrichte transacties.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.  
Consument stelt zich op het standpunt dat DeGiro in de uitvoering van haar dienstverlening jegens hem is tekortgeschoten. DeGiro heeft hem namelijk verkeerde stop loss en hefboominformatie verstrekt. Door Consument in plaats van een Trader Short met een stop loss van 462,456 en een hefboom van 79.005, een Trader Short met een veel lagere stoploss waarde van 461.477 en een hefboom van 109.977 te leveren heeft DeGiro hem iets geleverd waartoe hij geen opdracht heeft gegeven. Daardoor is Consument onbedoeld veel grotere risico's aangegaan.

Verweer van DeGiro

3.3 DeGiro heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

#### **4. Beoordeling**

4.1 De vordering van Consument stoelt in essentie op de stelling dat hij er niet op bedacht hoeft te zijn dat de modaliteiten van zijn orders op het moment dat hij ze opgeeft kunnen afwijken van wat er zichtbaar was in de webtrader van DeGiro. DeGiro stelt daar tegenover dat het feitelijk niet te garanderen is dat de bij de orders betrokken systemen, die door derden worden onderhouden, in alle gevallen foutloos werken.

4.2 Bij het beschikbaar stellen van de webtrader aan beleggers diende DeGiro zich er als professionele dienstverlener rekenschap van te geven dat de informatie die zij op deze webpagina zichtbaar maakt essentieel kan zijn voor de beslissingen die de beleggers via dit kanaal willen laten uitvoeren. Het lag derhalve op de weg van DeGiro om de gebruikers van deze webpagina tijdig en duidelijk te wijzen op de mogelijkheid dat de op het scherm zichtbare gegevens onjuist kunnen zijn. Ook omdat DeGiro heeft verzuimd de met Consument gesloten overeenkomst te overleggen, kan de Commissie niet vaststellen dat DeGiro aan deze verplichting heeft voldaan.

4.3 De Commissie acht de klacht in zoverre gegrond. De vordering kan evenwel niet worden toegewezen. DeGiro heeft de door Consument begrote schade betwist met de stelling dat ook indien het stop loss niveau op 12 februari 2015 werkelijk had gelegen op de op de webtrader zichtbare waarde van 462.456, het resultaat van de door Consument opgegeven transacties dezelfde zou zijn geweest omdat ook dat niveau die dag werd bereikt en de Trader hoe dan ook waardeloos afliep op 12 februari 2015. Consument heeft deze stelling niet of onvoldoende weersproken. De Commissie kan daarom niet vaststellen dat Consument daadwerkelijk schade heeft geleden.

4.4 Derhalve volgt afwijzing van de vordering van Consument.

#### **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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld)