

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-059
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, terwijl mr. T.R.G. Leyh als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 april 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak : 20 januari 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Naar het oordeel van de Commissie had het op de weg van DeGiro gelegen Consument van haar fout en de er op volgende correctie (gepleegd nadat Consument de betreffende positie reeds van de hand had gedaan) expliciet op de hoogte te stellen. Nu DeGiro dit heeft nagelaten acht de Commissie haar gehouden Consument schadeloos te stellen voor het door hem als gevolg van de fout geleden nadeel.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van DeGiro van 2 augustus 2016;
- de reactie van Consument van 15 september 2016 op het verweerschrift;
- de nadere reactie van DeGiro van 30 september 2016;
- de aanvullende reactie van Consument van 13 oktober 2016;
- de e-mail van DeGiro van 8 november 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast 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 Sinds het afsluiten van een daartoe strekkende overeenkomst belegt Consument via DeGiro op basis van execution only. Partijen zijn een zogenoemd 'Trader' profiel overeengekomen. Dit houdt in dat Consument tevens de diensten Derivaten, Debet Geld en Effectenkrediet afneemt bij DeGiro, hetwelk betekent dat hij ook in short derivaten kan handelen. Voorts maakt Consument gebruik van het online handelsplatform van DeGiro, Webtrader.

- 2.2 In februari 2016 heeft Arcelor Mittal een 'rights issue' aangekondigd. Voor het toekennen van de 'rights' aan beleggers is het einde van de handelsdag van 14 maart 2016 als registratiedatum vastgesteld.
- 2.3 Op 14 maart 2016 hield Consument 1 Arcelor Mittal C3.50 DEC 17 (MT C3.50 DEC 17) in zijn portefeuille aan. De uitgifte van de rights had tot gevolg dat hij hiervoor 1 Arcelor Mittal C2.71 DEC 17 (MT C2.71 DEC 17) met een lot size van 100 en 1 MTO C2.71 15 DEC 17 met een lot size van 29 heeft ontvangen.
- 2.4 Bij de administratieve verwerking van de rights issue heeft DeGiro op 15 maart 2016 10 MTO C2.71 15 DEC 17 met een lot size van 29 in de portefeuille van Consument geplaatst.
- 2.5 Consument heeft diezelfde dag om 9:42 uur de 10 MTO C2.71 15 DEC 17 verkocht.
- 2.6 Vervolgens heeft DeGiro om 10:17 uur een correctie doorgevoerd waardoor Consument een positie van -9 MTO C2.71 15 DEC 17 met een lot size van 29 in zijn portefeuille kreeg.
- 2.7 Op 24 maart 2016 heeft Consument per e-mail contact opgenomen met DeGiro omtrent de -9 MTO C2.71 15 DEC 17 in zijn portefeuille. Deze positie had op dat moment een negatieve waarde.
- 2.8 In overleg met DeGiro heeft Consument de bewuste positie naderhand gesloten. Daarbij heeft Consument een verlies van € 157,76 geleden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem op de ten gevolge van de fout van DeGiro in zijn portefeuille opgenomen positie opties Arcelor Mittal geleden schade.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe aan dat het niet evident was dat de positie na de fout van DeGiro niet juist was, aangezien het een conversie betrof en het niet uit viel te sluiten dat er bijvoorbeeld met een factor tien was geconverteerd. Ten aanzien van de termijn van negen dagen welke DeGiro hem tegenwerpt heeft Consument meegedeeld dat hij op zijn beurt niet in kennis is gesteld door DeGiro dat zij de bewuste fout had gemaakt.

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 Tussen partijen bestaat een relatie van execution only. In deze vorm van effectendienstverlening neemt de belegger zelfstandig en zonder voorafgaand advies beleggingsbeslissingen. De zorgplicht (waarvan de informatieplicht deel uitmaakt) aan de zijde van een effecteninstelling als DeGiro is in een dergelijke relatie beperkter van aard.

- 4.2 In dit geval staat niet ter discussie dat na de onder 2.3 hiervoor beschreven aanpassing van de opties Arcelor Mittal na emissie (waarbij de waarde – en dus koers – van het aandeel veranderde en de uitoefenprijzen van de opties conform werden aangepast, opdat de oorspronkelijk beoogde transactiewaarde gelijk bleef) door DeGiro een fout is gemaakt. Daardoor heeft Consument abusievelijk een positie van 10 MTO C2.71 15 DEC 17 met een lot size van 29 in zijn portefeuille verkregen en in zijn handelsscherm gezien in plaats van 1. Evenmin staat ter discussie dat DeGiro Consument niet nader heeft geïnformeerd over het feit dat zij de bewuste fout had gemaakt.
- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie had het op de weg van DeGiro gelegen Consument van haar fout en de er op volgende correctie (gepleegd nadat Consument de betreffende positie reeds van de hand had gedaan) expliciet op de hoogte te stellen. Haar verweer, dat zij dit door middel van de wijziging van de positie in de portefeuille heeft gedaan, dat dit voor Consument zichtbaar was in Webtrader als ook op het downloadbare transactieoverzicht, en zij meer informatie niet noodzakelijk vond, mede omdat Consument vrijwel dagelijks actief was op zijn portefeuille, acht de Commissie in dit geval niet afdoende. Het had op de weg van DeGiro gelegen Consument nader te informeren omtrent onderhavige, buiten zijn macht liggende, mutaties.
- 4.4 Nu DeGiro dit heeft nagelaten acht de Commissie haar gehouden Consument schadeloos te stellen voor het door hem als gevolg van de fout geleden nadeel. De Commissie acht het verder begrijpelijk dat Consument de betreffende positie zelf heeft gesloten na het bemerken ervan. Dat de situatie na de correctie door DeGiro (waartoe zij overigens op grond van de tussen partijen geldende voorwaarden gerechtigd was) langer heeft voortgeduurd dan strikt noodzakelijk doordat Consument eerst na negen dagen contact op heeft genomen met DeGiro valt aan te merken als een gedraging zijnerzijds die niet duidt op voortvarend handelen. Echter, – naast het feit dat de latere sluiting van de positie uiteindelijk tot lager nadeel heeft geleid – die valt in het niet met de verzaking van de informatieplicht zijdens DeGiro. Derhalve ziet de Commissie geen aanleiding de schade op grond van eigen schuld van Consument te matigen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat DeGiro binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 157,76.

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.

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 46 van het Reglement.