

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-144
(mr. J. Wortel, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA, J.C. Buiter, leden en
mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

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

Samenvatting

Beleggingsrekening bij broker. Storing veroorzaakt door technische problemen bij de uitgevende instelling. Naar het oordeel van de Commissie is de broker niet tekortgeschoten.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen,
- het verweerschrift van DeGiro en
- de brief van Consument van 29 juli 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat het geschil op stukken kan worden afgedaan.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt een effectenrekening aan bij DeGiro.
- 2.2 In april 2016 had Consument een positie in een turbo, te weten een AEX Trader Short met ISIN-code NL0011589924 (hierna: de turbo). De uitgevende instelling – d.w.z. het bedrijf dat deze turbo op de beurs heeft uitgegeven – is Goldman Sachs.
- 2.3 Consument heeft, toen zij 's ochtends op 18 april 2016 een order wilde plaatsen, geconstateerd dat er geen bied- en laatkoersen van de turbo beschikbaar waren in de Webtrader van DeGiro. Consument en haar echtgenoot hebben DeGiro die ochtend enkele malen gebeld. Tijdens een van deze telefoongesprekken heeft een medewerker van DeGiro gezegd dat hij ook geen bied- en laatkoersen kon zien en dat hij niets daaraan kon doen, omdat de fout niet bij DeGiro lag, maar bij Goldman Sachs, de uitgevende instelling van de turbo. Ook heeft de medewerker gezegd dat Consument moest afwachten tot er weer bied- en laatkoersen beschikbaar waren.

- 2.4 Op 19 april 2016 om 9.01 uur heeft Consument een order opgegeven tot verkoop van de turbo. Deze verkooporder is uitgevoerd voor een prijs van € 0,18 per stuk.
- 2.5 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Voorwaarden beleggingsdiensten DeGiro van toepassing. Daarin staat:

“(…)

4.2 Transacties en posities in Financiële Instrumenten

De diensten van DeGiro houden in, dat DeGiro het Cliënt mogelijk maakt om via het netwerk van brokers, clearing members, tegenpartijen, banken, beurzen en andere partijen waarmee DeGiro direct of indirect een relatie heeft, transacties in Financiële Instrumenten te verrichten en posities in Financiële Instrumenten aan te houden. DeGiro neemt de nodige zorgvuldigheid in acht bij het selecteren en doorlopend toetsen van de door haar ingeschakelde derden.

(…)

Artikel 7. Cliënt is verantwoordelijk voor beleggingskeuzes

7.1 Execution only

DeGiro verleent geen beleggingsadvies en voert geen beheer over het Giraal Tegoed. DeGiro verleent al haar diensten op basis van Execution only. De Orders van Cliënt worden door de systemen van DeGiro automatisch uitgevoerd en uitsluitend getoetst aan de door DeGiro aan Cliënt opgelegde Limieten. Cliënt bepaalt zelf zijn beleggingsstrategie en -keuzes en uitsluitend Cliënt is verantwoordelijk voor de Opdrachten en voor het regelmatig toetsen en onderhouden van het Giraal Tegoed. Cliënt bevestigt de risico's verbonden aan het beleggen in Financiële Instrumenten op basis van Execution Only te aanvaarden en zal er steeds voor zorgen de eventueel daaruit voortvloeiende verliezen te kunnen dragen.

(…)”

3. **Vordering, klacht en verweer**

- 3.1 Consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot vergoeding van schade, door haar begroot op € 25.300. Ter toelichting van de omvang van de schade stelt Consument dat zij op 18 april 2016 27.500 stuks van de turbo had willen verkopen bij een AEX-index van 444, in welk geval de theoretische koers van de turbo € 1,10 zou zijn geweest, maar dat zij de turbo als gevolg van DeGiro's tekortschieten pas op 19 april 2016 bij een veel lagere koers, te weten € 0,18, heeft kunnen verkopen.
- 3.2 Aan haar vordering legt Consument ten grondslag dat DeGiro toerekenbaar is tekortgeschoten doordat handelen in de turbo 's ochtends op 18 april 2016 niet mogelijk was en DeGiro geen maatregelen heeft getroffen waardoor Consument de gewenste order ten aanzien van de turbo had kunnen uitvoeren.
- 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 Het geschil betreft de vraag of DeGiro toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument.

Volgens Consument ligt het tekortschieten in het feit dat handelen in de turbo op 18 april 2016 's ochtends niet mogelijk was en dat DeGiro geen maatregelen heeft getroffen waardoor Consument de gewenste order meteen had kunnen uitvoeren. In plaats daarvan, aldus Consument, heeft DeGiro volstaan met de mededeling dat Consument moest afwachten tot er weer bied- en laatkoersen beschikbaar waren en dat zij contact kon opnemen met Goldman Sachs. Consument wijst erop dat zij niet met Goldman Sachs een contract heeft, maar met DeGiro. Volgens Consument had het op de weg van DeGiro gelegen direct contact op te nemen met Goldman Sachs om de storing te verhelpen of anderszins een oplossing te vinden, zoals het schadeloos stellen van haar klanten.

- 4.2 Voor de beoordeling van dit geschil is van belang of het een storing betreft in de systemen van DeGiro zelf of dat aan een derde partij, zoals de uitgevende instelling, is toe te rekenen dat voor Consument geen tegenpartij beschikbaar was en evenmin bied- en laatkoersen zichtbaar werden. DeGiro heeft gesteld dat zij op 18 april 2016, nadat Consument had gebeld, haar systemen heeft gecontroleerd, dat uit die controle is gebleken dat het probleem zich voordeed bij Goldman Sachs, de uitgevende instelling van de turbo, en dat dit meebracht dat er geen bied- en laatprijzen werden afgegeven en voor Consument geen tegenpartij beschikbaar was. De Commissie vindt geen aanwijzingen dat deze stellingen van DeGiro onjuist zijn of dat een bij haar opgetreden storing de reden is geweest dat Consument op 18 april 2016 geen verkooporder heeft kunnen laten uitvoeren.
- 4.3 Derhalve is niet aannemelijk geworden dat DeGiro toerekenbaar is tekortgeschoten. De verantwoordelijkheid voor het afgeven en zichtbaar maken van bied- en laatprijzen lag bij de uitgevende instelling van de turbo, derhalve bij Goldman Sachs. Het niet kunnen verhandelen van de turbo op 18 april 2016 vond zijn oorzaak in omstandigheden die buiten de macht van DeGiro lagen. Dit wordt niet anders door de omstandigheid dat De Giro op haar website garandeert dat dagelijks tussen 8.00 en 18.30 uur orders kunnen worden uitgevoerd, en ook de mogelijkheid biedt orders per e-mail en telefonisch op te geven. Die toezegging doet er immers niet aan af dat DeGiro, in haar hoedanigheid van broker, alleen orders kan laten uitvoeren indien er een tegenpartij te vinden is en/of bied- en laatprijzen van de uitgevende instelling bekend zijn.
- 4.4 Gezien het voorgaande zal de vordering van Consument worden afgewezen.

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.

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.