Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0321
(M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: flatexDEGIRO Bank AG, met haar bijkantoor flatexDEGIRO Bank Dutch Branch mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 20 april 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat hij een aantal orders niet op het gewenste tijdstip en tegen de gewenste koers heeft kunnen plaatsen doordat DeGiro's platform niet naar behoren werkte. Ook stelt hij dat het overboeken van aandelen naar zijn DeGiro-rekening te lang heeft geduurd. Schade niet komen vast te staan.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken met bijlagen en aanvullingen.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op basis van de stukken beslist.

1.3 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een effectenrekening bij DeGiro.

2.2 Op 29 januari 2021 heeft de consument aan DeGiro gemaild:

> "(…) al enkele dagen ligt DeGiro helemaal plat. Resultaat ik heb orders die dubbel zijn geplaaatst en met een aantal seconden vertraging, waardoor ik 300 aandelen AMC heb gekocht voor14,66, die ik niet meteen [voor] 15,83 kon doorverkopen.
> Gisteren gebeurde hetzelfde met Palantir en andere aandelen die ik bij aanvang kocht.

Ik verzoek u dan ook het verlies en de gederfde winst te vergoeden, omdat uw platform niet functioneert en ik mijn aankooporders niet tegen de [gewenste] prijs kon plaatsen (…) [vertaling Kifid]"

2.3 Op 12 mei 2021 heeft DeGiro gemaild:

"(…) wegens ongekende marktomstandigheden (…) en bijbehorende volatiliteit hebt u te maken gehad met enkele vertragingen op ons platform. (…) Tijdens deze periodes van storing bereikten de bevestigingen verzonden na uitvoering van uw orders u pas na langere tijd dan gebruikelijk. (…)
Voor zover u een (…) verzoek een vergoeding wilt indienen, vragen wij u de transacties en het totale gevraagde bedrag te specificeren, zodat wij het verzoek kunnen voorleggen aan de betrokken afdeling. (…) [vertaling Kifid]"

2.4 Op 13 mei 2021 heeft de consument aan DeGiro gemaild:

"(…) hierbij de samenvatting van de aan u toe te rekenen verliezen
27/01 100 AMC 17.77 had om 17.58 moeten zijn 19E verlies
verkocht 18 had moeten zijn 18.1818E verlies

aankoop 300 aandelen AMC 14,66 had moeten [zijn] 13,8 dus 258€ delta aankoopprijs
had moeten worden verkocht voor 15.98, maar verkocht voor:
-100 voor 13,33, oftewel 265 verlies
-100 voor 13.57 oftewel 241 verlies
-100 voor 13,2 oftewel 278 verlies

totaal verlies AMC 19+18+265+241+278 = 821

Camber 3000 aandelen
gekocht voor 1.98 in plaats van 1.84 oftewel 420
verkocht tegen 2,03 in plaats van 2,17 oftewel 420 verlies

Palantir aankoop 36.04 had moeten zijn 34.83 oftewel 121
verkocht 35.89 had moeten zijn 0 36.42 oftewel 53
Ik vraag u daarom zonder vertraging 1876 € bij te schrijven, maar ook een vergoeding voor de geleden schade en de traagheid waarmee u reageert (…) [vertaling Kifid]"

2.5 Eveneens in het voorjaar van 2021 heeft de consument opdracht gegeven tot het overboeken van beleggingen op een rekening elders, waaronder aandelen Virgin Galactic Holdings (hierna: Virgin), naar zijn rekening bij DeGiro.

2.6 Bij e-mail van 24 mei 2021 heeft DeGiro de consument verzocht toe te lichten tegen welke koersen zijn transacties van eind januari 2021 volgens hem hadden moeten worden uitgevoerd. Daarop heeft de consument koersen afkomstig van TradingView en Pro-Real Time aan DeGiro gemaild. DeGiro heeft op 3 juni 2021 gemaild dat de gegevens in TradingView en Pro-Real Time mogelijk onjuist waren en heeft de consument aangeraden koersen te hanteren van een partij zoals Reuters of Bloomberg. De consument antwoordde daarop dat hij nooit problemen met TradingView en Pro-Real Time had gehad.

2.7 De aandelen Virgin – overgeboekt van een rekening elders, zie 2.5 hiervoor – zijn op 29 juli 2021 bijgeschreven op de rekening van de consument bij DeGiro.

Klacht, vordering en verweer

2.8 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In zijn klacht vermeldt hij een schadebedrag van € 1.423,-, te vermeerderen met wettelijke rente. Deze vordering berust op de stelling dat de orders van eind januari 2021 niet met de vereiste snelheid konden worden geplaatst en uitgevoerd doordat DeGiro's platform niet naar behoren functioneerde. Verder vordert de consument schade-vergoeding op de grond dat het overboeken van zijn aandelen Virgin te lang heeft geduurd. Hij stelt dat de koers van deze aandelen, toen de overboeking nog niet was voltooid, tot USD 54,- is gestegen. Nadat de aandelen eenmaal waren overgeboekt is de koers gedaald naar USD 30,-. Volgens de consument heeft dit een schade veroorzaakt van ongeveer USD 692,-.

2.9 DeGiro heeft verweer gevoerd. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Eerste klachtonderdeel: orders van eind januari 2021

3.1 In dit klachtonderdeel gaat het om orders die de consument eind januari 2021 heeft gegeven. Volgens hem konden deze orders niet meteen worden geplaatst doordat DeGiro's platform niet naar behoren functioneerde en konden ze daardoor niet tegen de gewenste koers worden uitgevoerd.

3.2 DeGiro heeft gemotiveerd toegelicht dat deze orders, toen ze eenmaal waren geplaatst, naar behoren zijn uitgevoerd tegen de op dat tijdstip geldende koersen.

Zij is echter niet ingegaan op de stelling dat de orders, doordat het platform niet naar behoren functioneerde, pas later dan gewenst konden worden geplaatst. Dit zal daarom als vaststaand worden aangenomen.

3.3 Een volgende vraag is of de consument hierdoor schade heeft geleden. De commissie constateert dat de stukken geen gegevens bevatten waaruit dat zonder meer volgt. De consument betoogt dat, afgaande op gegevens in TradingView en Pro-Real Time, zijn orders tegen de door hem genoemde (gunstigere) koersen zouden zijn uitgevoerd als hij ze meteen had kunnen plaatsen. Hij heeft echter – ook nadat de commissie daarom had verzocht – geen bewijsstukken overgelegd waaruit voldoende specifiek blijkt hoeveel vertraging bij het plaatsen van de orders is ontstaan doordat het platform ontoereikend functioneerde. Daardoor is onzeker gebleven op welk tijdstip en tegen welke koers de orders zouden zijn geplaatst en uitgevoerd als het platform naar behoren had gefunctioneerd. Dat brengt op zijn beurt mee dat de gestelde schade niet is komen vast te staan.

Tweede klachtonderdeel: overboeking aandelen Virgin

3.4 In dit klachtonderdeel gaat het om de overboeking van de aandelen Virgin. De consument stelt dat DeGiro de aandelen op 1 juli 2021 heeft ontvangen, maar pas aan het eind van die maand op zijn rekening heeft bijgeschreven. DeGiro erkent dat zij is tekortgeschoten door de aandelen niet eerder dan eind juli 2021 bij te schrijven. Volgens DeGiro kan achteraf niet met zekerheid worden vastgesteld op welke dag de consument de aandelen – als deze begin juli 2021 meteen waren bijgeschreven – zou hebben verkocht en ook niet tegen welke koers. Daarbij merkt zij op dat de consument de aandelen ook niet heeft verkocht toen ze eenmaal waren bijgeschreven. Tegen dit laatste heeft de consument ingebracht dat de aandelen wel degelijk zijn verkocht, namelijk in september 2021.

3.5 De commissie constateert dat de stukken onvoldoende concrete en specifieke aanwijzingen bevatten om te kunnen vaststellen dat, wanneer en tegen welke koers de consument de aandelen Virgin zou hebben verkocht als deze op 1 juli 2021 op zijn rekening waren bijgeschreven. De gestelde schade is daarom niet komen vast te staan.

Slotsom

3.6 De slotsom is dat bij beide klachtonderdelen de gestelde schade niet is komen vast te staan. De vorderingen van de consument zullen daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

Deze uitspraak is niet-bindend omdat de beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u verzoeken vergissingen zoals schrijf- of rekenfouten of een verkeerde naam of datum te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na verzending kunt u verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie staat in artikel 40 reglement.