Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-089
(mr. J. Wortel, voorzitter, mr. drs. R. Knopper en drs. L.B. Lauwaars R.A., leden, en mr. T.R.G. Leyh, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 april 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: TradersOnly B.V., gevestigd te Weert, verder te noemen TradersOnly
Datum uitspraak	: 12 februari 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De Commissie acht het niet aannemelijk dat Consument een bepaalde koers heeft kunnen waarnemen omdat die waarde een slotkoers betrof die gedurende de dag niet is bereikt. Volgt afwijzing.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de e-mails van Consument met aanvullende informatie;
- het verweerschrift van TradersOnly;
- de aanvullende reactie van TradersOnly;
- de nadere aanvullende reactie van TradersOnly;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van TradersOnly;
- de aanvullende reactie van TradersOnly;
- de pleitnota van Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 november 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Via tussenkomst van een rechtsvoorganger van TradersOnly (hierna beiden als TradersOnly aangeduid) heeft Consument in juni 2012 een effectenrekening geopend bij Interactive Brokers UK Limited en daarnaar bij aanvang een bedrag van € 100.000 overgeboekt.

2.2 TradersOnly bood indertijd een ‘Systemshop’ aan. Zij vermeldde daarover:
[TradersOnly] systemshop in het kort.
Als eerste in Nederland hebben wij onze eigen “supermarkt" voor handelssystemen. Op dit platform kunnen alle specialisten laten zien wat ze in huis hebben, en zijn de gepubliceerde rendementen ook daadwerkelijk behaald.

Een handelssysteem kan bestaan uit een wiskundige formule (algoritme) maar kan ook gewoon een handelaar zijn waar men wel vertrouwen in heeft. In onze shop kan je precies zien wat de rendementen zijn en waar de specialist in belegt. De voorgenoemde specialist, of het algoritme, noemen we in de shop een signaal aanbieder. [TradersOnly] faciliteert de koppeling aan het handelsplatform.
Hoe werkt het?
De signaal aanbieder geeft een signaal wanneer er een positie moet worden ingenomen. Dit signaal wordt binnen enkele seconden doorgestuurd naar de SystemShop van [TradersOnly]. Dit doorsturen geschiedt met speciaal ontwikkelde software en is de snelste methode voorhanden op dit moment. Snelheid is met deze tak van beleggen van het grootste belang en kan het verschil tussen winst en verlies betekenen. Een ouderwetse orderroute die per e-mail gaat is altijd te laat. Vandaar dat wij het mogelijk maken voor u om de snelste methode te kiezen. Iedereen die zich heeft geabonneerd op het systeem zal automatisch meedoen met de transactie. U geeft zelf aan wanneer u wilt meedoen met de signalen en wanneer u wilt stoppen.
Wat zijn de kosten?
Over het algemeen zal de signaal aanbieder u verzoeken om een abonnement af te sluiten op haar signalen. Naast dit abonnement rekent [TradersOnly] transactietarieven (…).

2.3 In de destijds door Consument ondertekende cliëntenovereenkomst is onder meer opgenomen:

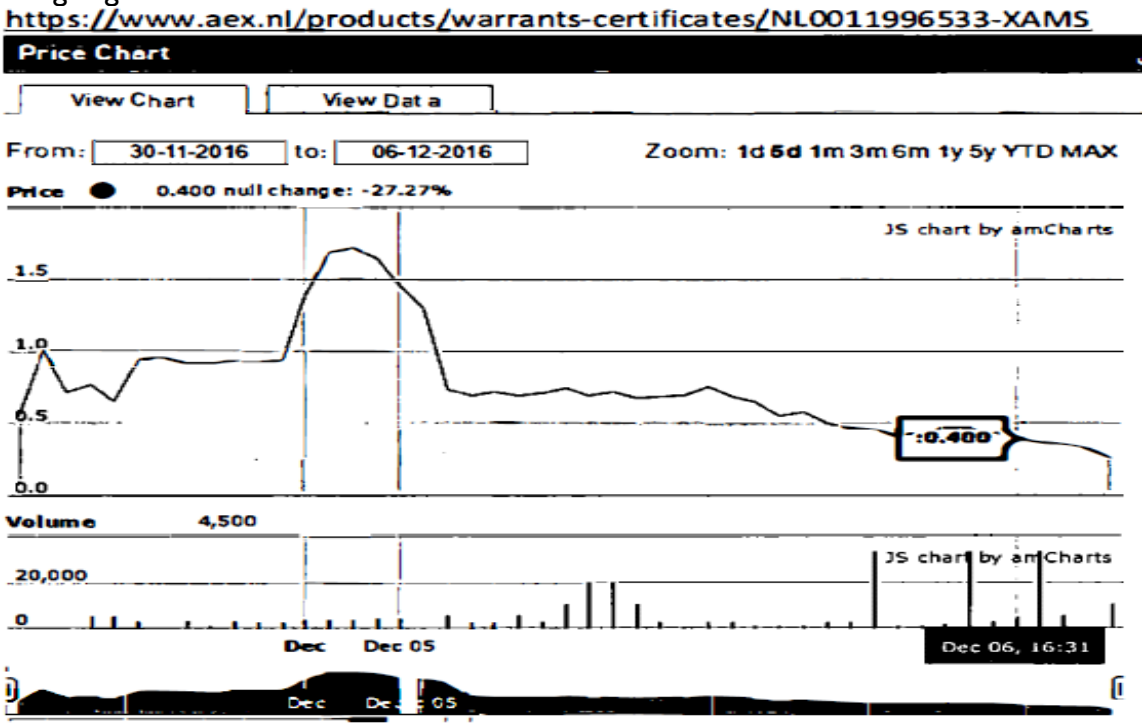
1. Definities
Signalen: digitale aanvraag van signaal aanbieder voor het inleggen van een order, welke volledig geautomatiseerd en onmiddellijk en zonder vertraging wordt uitgevoerd in een handelssysteem.
Signaal aanbieder: aanbieder die volgens een vooraf bepaalde methode signalen afgeeft en waarmee Cliënt via de Systemshop een abonnement heeft afgesloten.
Systemshop: technische voorziening die het mogelijk maakt voor [TradersOnly] om de uitvoering van signalen op de effectenrekening van Cliënt te faciliteren. (…)
2.Verklaring Cliënt
Cliënt verklaart door ondertekening van de openingsdocumenten dat:
• Cliënt op eigen initiatief en voor eigen risico handelt en dat deze vorm van dienstverlening zogenaamde 'execution-only' dienstverlening betreft;
• Cliënt begrijpt dat het volgen van een signaal een opdracht tot een voorwaardelijke orderreeks inhoudt terwijl de orderreeks onbepaald is. Cliënt volgt een methode;(…)
• Cliënt zich bewust is van het feit dat [TradersOnly] nimmer aansprakelijk is voor zaken die leiden tot financieel verlies en/of gederfde winst van Cliënt;
5. Verantwoordelijkheid Cliënt
a. Cliënt handelt op eigen initiatief en voor eigen risico. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het volgen of stopzetten van een abonnement ter automatische tenuitvoerlegging van orders.
b. Cliënt handelt op eigen initiatief en voor eigen risico. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de samenstelling van zijn portefeuille.
c. Cliënt is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de uitvoering van orders.
6. Orders inleggen
(…) b. Cliënt kan via de Systemshop signalen volgen en daarmee voorwaardelijke orderreeksen inleggen in het handelssysteem van IB. [TradersOnly] wijst Cliënt er nadrukkelijk op dat [TradersOnly] hiervoor nooit aansprakelijk en/of verantwoordelijk is. (…)
8. Uitsluiting aansprakelijkheid
a. [TradersOnly] sluit iedere aansprakelijkheid uit voor schade voortvloeiende uit het handelen van IB en/of signaal aanbieders en/of derden waarop IB een beroep kan doen. (…)
12. Toezicht [TradersOnly] op IB en signaal aanbieders (…)
c. [TradersOnly] houdt geen toezicht op en oefent geen controle uit op handelingen verricht door signaal aanbieders.
d. Cliënt wordt er uitdrukkelijk op gewezen dat [TradersOnly] niet controleert in hoeverre afgegeven signalen wenselijk of schadelijk zijn voor de vermogenspositie van Cliënt.

2.4 Consument heeft een abonnement afgesloten met signaalaanbieder ‘Wavetrading’.

Deze signaalaanbieder maakt gebruikt van 'Trade-connector' om orderstrategieën aan geabonneerden door te geven.

2.5 Wavetrading heeft op 6 december 2016 een positie in Goldman Sachs AEX Traders (short) op de AEX opgebouwd (hierna: de Goldman Sachs Trader). Deze Trader kende een stoploss niveau van 460,08. Op 7 december 2016 opende de AEX hoger dan dat niveau, waardoor de Goldman Sachs Trader werd uitgestopt en er geen restwaarde overbleef. Het settelen van een Trader, die uitgegeven wordt door een derde partij, in dit geval Goldman Sachs, neemt enige dagen in beslag.

2.6 TradersOnly heeft een grafiek van het koersverloop van de Goldman Sachs Trader overgelegd:



3. Vordering, klacht en verweer

Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade, begroot op een bedrag van € 22.770. Consument stelt op 6 december 2016 zijn positie te hebben gesloten bij een saldo van € 46.125,75 en nadien niet meer gehandeld te hebben maar op 12 december 2016 bleek zijn saldo slechts € 23.355,75.

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

4. Beoordeling

4.1 Niet is in geschil dat Consument op 6 december 2016 de Systemshop heeft geopend en het signaalsysteem van Wavetrading heeft geactiveerd. Partijen verschillen van mening over wat het activeren van het signaalsysteem tot gevolg heeft gehad.

4.2 Consument stelt dat hij op 6 december 2016 omstreeks 17:30 uur de Systemshop opende, bemerkte dat er een drietal transacties had plaatsgevonden en dat hij een positief saldo van € 46.125,75 zag, waarna hij alle openstaande posities heeft verwijderd. Voorts zag hij datzelfde saldo op 9 december 2016 en pas op maandag 12 december 2016 een saldo van € 23.555,75.

4.3 TradersOnly stelt daar - onder verwijzing naar overgelegde bescheiden - tegenover dat de door Consument gevolgde strategie van Wavetrader op 6 december 2016 vanaf 12:34 uur een open positie van 33.000 stuks in de Goldman Sachs Trader had, dat Consument de strategie om 16:04 uur activeerde en daarmee dezelfde openstaande positie innam (aangekocht tegen een koers van € 0,46), hij deze strategie om 16:15 uur verliet waardoor de 33.000 stuks Goldman Sachs Trader tegen marktprijs (€ 0,46) verkocht werden en hij de strategie om 16:34 uur wederom activeerde, waardoor de positie van 33.000 stuks Goldman Sachs Trader opnieuw werd ingenomen, toen tegen een koers van € 0,37. Deze positie heeft Consument open laten staan totdat de Goldman Sachs Trader kort daarna werd uitgestopt en daarom waardeloos afliep. Goldman Sachs heeft vijf dagen nodig gehad om deze Trader af te wikkelen. Op 12 december 2012 kwam de Trader derhalve te vervallen. Dat een afwijkende portefeuillewaarde werd getoond in de tussenliggende periode was het gevolg van een foutieve slotkoers (van € 0,69) van de Goldman Sachs Trader die vermeld bleef tot het moment van settelen.

4.4 In de stellingen van Consument ligt besloten dat hij op 6 december 2016 omstreeks 17:30 uur een portefeuillewaarde zou hebben gezien van € 46.125,75, hetgeen betekent dat de koers van de Goldman Sachs Trader op dat moment € 0,69 zou hebben bedragen. TradersOnly geeft gemotiveerd betwist dat Consument die portefeuillewaarde en daarmee die koers van de Trader van € 0,69 op het door Consument genoemde moment heeft kunnen zien. De Commissie acht ook niet aannemelijk dat Consument die koers op het door hem genoemde moment heeft kunnen zien omdat die waarde een slotkoers betrof die gedurende de dag niet is bereikt (zie de onder 2.6 weergegeven grafiek). Daarom wijst de Commissie de vordering af.

4.5 De Commissie merkt nog op dat zij zich de verwarring bij Consument omtrent de getoonde portefeuillewaarde gedurende de settlement periode kan indenken. Gedurende die periode is de laatst bekende waarde van de toen reeds uitgestopte positie in de Goldman Sachs Trader blijven staan in het portefeuilleoverzicht van Consument waardoor de indruk werd gewekt dat deze Trader een koers kende van € 0,69 en de waarde van de portefeuille van Consument ogenschijnlijk toenam tot € 46.125,75. TradersOnly heeft echter aannemelijk gemaakt dat de getoonde slotkoers van de reeds ‘uitgestopte’ Goldman Sachs Trader van € 0,69 een foutieve was en dat de betreffende fout van de beurs afkomstig was. Deze omstandigheid kan dan ook niet tot toewijzing van de vordering leiden.

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 40 van het Reglement.