Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0988
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 17 november 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Turbo's. Groot aantal bestensorders tot aan- en verkoop wordt geweigerd. Volgens de consument is DeGiro tekortgeschoten doordat het lang heeft geduurd totdat de gewenste orders werden uitgevoerd. Ontoereikende informatie op Franse website. Bij gebrek aan schadebeperking blijft de schade voor rekening van de consument.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende documenten met bijlagen, bestaande uit de klacht en aanvullingen daarop, DeGiro's verweerschrift en de reactie van de consument van 9 en 20 augustus 2021.

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 In 3.1 tot en met 3.3 hierna wordt toegelicht dat deze uitspraak niet-bindend is.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een effectenrekening bij DeGiro. Hij belegt op basis van execution only. Begin 2020 heeft hij belegd in door Vontobel uitgegeven turbo's (hierna: Vontobel Turbo's).

Aankooporders

2.2 Op 23 maart 2020, tussen 10.19 and 10.26 uur, heeft de consument achttien bestensorders tot aankoop van Vontobel Turbo's doorgegeven. Al deze orders werden geweigerd. Bij een weigering kreeg de consument in de Webtrader een melding te zien: 'From trading system: rejected order because Market order [= bestensorder, opmerking Kifid] is not allowed for the product.'

2.3 Op diezelfde dag om 10.26 uur heeft de consument een bestensorder tot aankoop van 900 stukken doorgegeven; deze order is uitgevoerd. Meteen daarna heeft hij een bestensorder tot aankoop van 500 stukken doorgegeven, die eerst werd geweigerd en, nadat de consument deze om 10.27 uur wederom had doorgegeven, werd geaccepteerd en uitgevoerd.

2.4 In totaal heeft de consument 1.800 stukken gekocht voor een totale aankoopsom van € 5.217,-.

Verkooporders

2.5 Eveneens op 23 maart 2021, tussen 10.30 en 13.11 uur, heeft de consument een aantal bestensorders tot verkoop doorgegeven. Deze werden geweigerd, waarbij hij in de Webtrader de in 2.2 genoemde melding te zien kreeg. Vervolgens, om 13.11 uur, heeft hij een limietorder (met een limiet van € 2,-) tot verkoop doorgegeven. Hij heeft de limiet om 13.13 uur verhoogd naar € 2,10 en de order daarna geannuleerd.

2.6 Tussen 13.12 en 13.17 uur heeft de consument een aantal bestensorders tot verkoop doorgegeven. Deze werden geweigerd omdat de om 13.11 geplaatste order nog actief was. Hij heeft daarop een verkooporder met een limiet van € 2,50 doorgegeven, die hij een paar minuten later introk. Tussen 13.18 en 13.24 uur heeft hij een aantal bestensorders tot verkoop doorgegeven die eveneens zijn geweigerd.

2.7 Om 13.21 uur mailde de consument aan DeGiro dat hij zijn Turbo's Vontobel zo spoedig mogelijk wilde verkopen, maar dat dit onmogelijk bleek en dat hij dit onacceptabel vond. Daarna, om 13.24 uur, plaatste hij een verkooporder met een limiet van € 1, waarna zijn 1.800 stukken voor de limietprijs zijn verkocht. Om 13.25 uur mailde hij dat hij het onacceptabel vond dat zoveel orders waren geweigerd.

Klacht, vordering en verweer

2.8 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In het klachtformulier heeft hij een schadebedrag van € 3.775,- vermeld. De vordering berust op de stelling dat DeGiro in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld doordat op 23 maart 2020 het plaatsen van bestensorders slechts zeer beperkt mogelijk was en het onwenselijk lang duurde totdat de gewenste orders tot aan- en verkoop van Vontobel Turbo's werden uitgevoerd. De consument acht een trage uitvoering van orders des te meer onwenselijk bij zeer risicovolle producten zoals turbo's.

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

3. De beoordeling

Niet-bindend advies

3.1 Voordat zij inhoudelijk op de klacht ingaat zal de commissie onderzoeken volgens welk recht de klacht moet worden beoordeeld en of al dan niet een bindende uitspraak kan doen.

3.2 In DeGiro's Voorwaarden Beleggingsdiensten staat dat de overeenkomst tussen partijen wordt beheerst door Nederlands recht met uitzondering van dwingendrechtelijke voorschriften in het woonland van de klant. Van belang is verder dat op grond van artikel 6 lid 2 van de Rome I-verordening (Verordening (EG) nr. 593/2008) de overeenkomst wordt beheerst door het recht van de woonplaats van de consument – in dit geval Frans recht – voor zover dat recht hem meer bescherming biedt. De verordening heeft rechtstreekse werking en is van dwingend recht, zodat daarvan niet in het nadeel van een consument mag worden afgeweken.

3.3 Op grond van artikel 43.2 van het reglement beoordeelt de commissie klachten naar Nederlands recht. De commissie kan niet vaststellen of de genoemde mogelijkheid zich hier voordoet dat het Frans recht de consument meer bescherming biedt. Dit betekent dat de consument de mogelijkheid moet behouden zijn klacht in volle omvang aan de gewone rechter voor te leggen. Deze uitspraak is daarom niet-bindend.

Inhoudelijke beoordeling

3.4 Beoordeeld moet worden of DeGiro in strijd met haar verplichtingen jegens de consument heeft gehandeld en op die grond schade moet vergoeden.

3.5 In haar brief aan de consument van 13 juli 2020 heeft DeGiro haar standpunt toegelicht dat zij de bestensorders in Vontobel Turbo's mocht weigeren. Daarbij heeft zij erkend dat de informatie op haar Franse website – over het beleid ten aanzien van hefboomproducten, in het bijzonder dat bestensorders onder sommige marktomstandigheden niet mogelijk zijn – destijds onvoldoende was geactualiseerd. Daarmee staat vast dat DeGiro ontoereikende informatie heeft verstrekt, want zij erkent dat de consument, afgaande op deze informatie, mocht verwachten dat zijn bestensorders zouden worden uitgevoerd.

3.6 Volgens de consument is DeGiro tekortgeschoten door een groot aantal bestensorders te weigeren waardoor hij niet op de gewenste tijdstippen kon handelen. DeGiro voert aan dat zij deze orders weigerde wegens marktomstandigheden, namelijk het ontbreken van koersen, waardoor het risico bestond dat bestensorders voor een (voor klanten) zeer ongunstige prijs zouden worden uitgevoerd.

Zij stelt dat dit risico is beschreven in de Final Terms van de Vontobel Turbo's en het Prospectus en dat bovendien in de beschrijving van haar orderuitvoeringsbeleid staat dat zij niet voor alle financiële instrumenten elk type order aanvaardt. Hiertegen heeft de consument ingebracht dat navraag bij Vontobel hem leert dat op 23 maart 2020 zonder onderbreking in Vontobel Turbo's kon worden gehandeld. Hij heeft een e-mail van Vontobel overgelegd waarin staat dat op die dag voor dit product koersen werden afgegeven.

3.7 Hoewel de consument aannemelijk heeft gemaakt dat op 23 maart 2020 steeds in Vontobel Turbo's kon worden gehandeld, is de commissie van oordeel dat DeGiro bestensorders mocht weigeren wegens de verplichting bij orderuitvoering het best mogelijke resultaat te behalen. Deze verplichting vloeit voort uit artikel 4.90a van de Wet op het financieel toezicht en artikel 27 MiFID. Op grond van deze voorschriften moet een broker zoals DeGiro, als deskundige partij die bij orderuitvoering bemiddelt, de marktomstandigheden in acht nemen als dat relevant is voor het bereiken van het beste resultaat voor haar cliënt. Het weigeren van bestensorders levert daarom in dit geval geen tekortschieten op. Wel is DeGiro tekortgeschoten, zoals geconstateerd in 3.5 hiervoor, door de consument onvoldoende te informeren over wat hij in deze marktomstandigheden wel had moeten doen.

3.8 Voor schadevergoeding is echter geen plaats omdat de consument heeft verzuimd zijn schade te beperken. Uit de stukken blijkt dat hij, nog voordat zijn eerste order tot aankoop van Vontobel Turbo's werd uitgevoerd, achttien keer een order had doorgegeven en na deze orders een melding had ontvangen dat bestensorders niet mogelijk waren. Daarom had hij behoren te beseffen dat bestensorders in dit product mogelijk niet zouden worden uitgevoerd en dat dit niet alleen voor aankooporders gold, maar mogelijk ook voor verkooporders. De schade dient daarom voor rekening van de consument te blijven.

3.9 Gezien het voorgaande zal de vordering worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Zoals toegelicht in 3.1 tot en met 3.3 is deze uitspraak niet-bindend. Tegen de 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.