Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0722
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 12 augustus 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument had 1000 stuks CGIX aangekocht tegen een koers van USD 15,96. Hij wilde deze aandelen kort na aankoop verkopen voor USD 16,50. Vanwege problemen met de Webtrader leek het niet mogelijk om de 1000 stuks CGIX op dat moment te verkopen. De commissie overweegt dat DeGiro de consument heeft gewezen op de mogelijkheid om een verkooporder te geven via een e-mail aan de orderdesk van DeGiro. DeGiro is dan ook niet tekortgeschoten. De vordering wordt afgewezen.

1. Het procesverloop

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van DeGiro; en 3) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument belegt bij DeGiro. Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn de *Voorwaarden Beleggingsdiensten* en de *Nadere Informatie Beleggingsdiensten - Orders en Orderuitvoeringbeleid* van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 10 februari 2021 heeft de consument een order geplaatst voor de aankoop van 1000 stuks Cancer Genetics (CGIX) tegen een limiet van USD 16. Deze order is diezelfde dag om 15.42 uur uitgevoerd.

2.3 De koers van CGIX steeg en de consument wilde de 1000 stuks CGIX per direct verkopen. In de Webtrader kreeg hij echter een melding dat hij een shortpositie zou innemen bij de verkoop van 1000 stuks CGIX. De consument heeft daarop (om 16.08 uur) een e-mail gestuurd naar DeGiro:

"Goedemiddag,
Ik weet niet wat er allemaal aan de hand is met jullie platform maar dit gaat helemaal fout.
Ik heb een koop order 1000 stuks doorgevoerd gekregen op 15.96 kort daarna wou ik hem verkopen op 16.5. Deze koop order ging al met behoorlijke vertraging wat mij verbaasde.
Nu ik de kooporder had ingezet op 16.5 pakte hij hem niet en zou ik een short positie gaan innemen?
Ik ben even verder gaan kijken en de order staat niet in mijn portefeuille? Maar koop opdracht is wel doorgevoerd? Mijn verkoop opdracht niet?
Zie foto's. Ik heb even test stoploss gezet om te laten zien wat ik bedoel over de short positie.
Ik zie graag dat jullie dit op een nette manier oplossen."

2.4 Op 10 februari 2021 om 16.21 uur heeft DeGiro de consument als volgt geantwoord:

"Bedankt voor uw e-mail.
De kooporder is om 15:42 uitgevoerd in uw account en deze positie zijn wij ook terug in uw portefeuille. Wij zien op het moment geen open verkooporders in uw account, en ook geen foutmeldingen op pogingen hiertoe. Mocht u problemen ervaren met het verkopen van uw aandelen via de Trader, kunt u ons een e-mail order sturen met alle details van uw order, zodat wij die voor u kunnen verwerken."

2.5 Op 10 februari 2021 om 17.09 uur heeft de consument het volgende geantwoord:

"Bedankt voor de reactie.
Ik denk dat je het niet begrijpt of dat ik het verkeerd heb uitgelegd.
De koop order waar je het over hebt klopt en die zie ik ook (zie ook foto).
De koop order staat NIET in de portefeuille (zie foto).
Omdat hij NIET in de portefeuille staat heb ik ook GEEN aandelen tot mijn beschikking en kan ik die ook NIET verkopen.
Het klopt dat je daarom ook GEEN verkoop order log ziet op 16,50 want als ik die had doorgevoerd was ik een short positie begonnen. (zie foto). Ik wil geen short positie..
Ik hoop dat het verhaal in combinatie met de foto's nu duidelijker is.
Voor de duidelijkheid ben ik nu 500 euro winst misgelopen EN staat de verkoop order nog steeds vast?

Wat voor oplossing gaat er nu komen aangezien het nog steeds niet opgelost is.
Bijvoorbeeld verkoop order annuleren? Misschien de 500 euro winst uitkeren?
Mocht er nog dingen onduidelijk zijn hoor ik dit graag en wil ik met alle plezier toelichten."

2.6 Op 10 februari 2021 om 19.46 uur heeft DeGiro de consument als volgt geantwoord:

"(…) Uw kooporder voor Cancer Genetics 1000 stuks tegen een limiet prijs van 16 USD is uitgevoerd om 15:42:42. Dit kunt u terugzien in uw transactieoverzicht. Indien na een transactie uw portefeuille niet direct wordt bijgewerkt, dan kunt u ook de actuele stand van zaken raadplegen via de knop "Export" in uw portefeuille Let wel, indien een order vertraagd zichtbaar is geworden en u ondertussen nog een order plaatst, dan kan dit resulteren in ongewenste uitvoeringen. (…)"

2.7 Op of omstreeks 11 maart 2021 heeft de consument 1000 stuks CGIX verkocht tegen een koers van USD 6,21.

De klacht en vordering

2.8 De consument vindt dat DeGiro vanwege de problemen in de Webtrader is tekortgeschoten. Op 10 februari 2021 heeft de consument 1000 stuks CGIX aangekocht tegen een koers van USD 15,96. De prijs van CGIX steeg en hij wilde per direct de aandelen verkopen voor USD 16,50. De aankoop van 1000 stuks CGIX was echter nog niet doorgevoerd naar zijn portefeuille. Het was daarom niet mogelijk om die stukken die dag te verkopen: hij kon volgens de Webtrader alleen een shortpositie innemen. Aangezien hij zijn stukken die dag niet kon verkopen, heeft hij schade geleden. De consument vordert daarom een schadevergoeding van DeGiro.

Het verweer

2.9 DeGiro heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Kern van dit geschil is de vraag of DeGiro aansprakelijk is voor de schade die de consument heeft geleden doordat er problemen waren met de Webtrader.

3.2 Vaststaat dat de aankooporder om 15.42 uur correct is uitgevoerd. Volgens de consument is de aankoop van de 1000 stuks CGIX vervolgens niet goed doorgevoerd naar zijn portefeuille. Volgens DeGiro betrof het daarentegen slechts een weergavefout: de positie in CGIX werd niet weergegeven in de portfolio van de consument, maar was wel zichtbaar via de 'Export'-knop.

De commissie overweegt dat de positie van 1000 stuks CGIX niet alleen niet zichtbaar was in de portefeuille, maar dat de consument ook een melding/waarschuwing kreeg dat hij een shortpositie zou innemen bij de verkoop van 1000 stuks CGIX. Deze melding wekt de indruk dat de 1000 stuks CGIX nog niet tot de portefeuille van de consument behoorden. De commissie kan zich dan ook goed voorstellen dat dit tot verwarring heeft geleid bij de consument. Bovendien roept de waarschuwing voor de shortpositie de vraag op of het wel mogelijk was om op dat moment de 1000 stuks CGIX *via de Webtrader* te verkopen.

3.3 Tot een toewijzing van de vordering kan dit echter niet leiden. Zoals DeGiro terecht heeft opgemerkt, had de consument via een e-mail naar de orderdesk een verkooporder kunnen geven. In de *Nadere Informatie Beleggingsdiensten - Orders en Orderuitvoeringbeleid* (zie bijlage) is namelijk vermeld dat de cliënt zijn order per e-mail kan doorgeven als hij om welke reden dan ook een order niet via de Webtrader kan plaatsen. Bovendien heeft DeGiro in haar e-mail van 10 februari 2021 om 16.21 uur expliciet aangegeven dat de consument zijn order per e-mail kon opgeven. De consument heeft dit echter niet gedaan. Hij heeft wel per e-mail gereageerd, maar daarin is hij enkel ingegaan op de problemen in de Webtrader en heeft hij geen verkooporder opgegeven.

3.4 Kortom: de aankooporder is correct uitgevoerd en ondanks de problemen in de Webtrader had de consument nog steeds een verkooporder kunnen geven, namelijk via een e-mail aan de orderdesk. DeGiro is dan ook niet tekortgeschoten. Dit betekent dat DeGiro niet aansprakelijk is voor het door de consument geleden koersverlies. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage: relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Voorwaarden Beleggingsdiensten

5.5 Continue werking

WebTrader is een technisch communicatiesysteem waarmee communicatie mogelijk is tussen DeGiro en haar klanten en met de vele verschillende dienstverleners zoals banken, brokers en beurzen die DeGiro voor het verlenen van haar diensten nodig heeft. DeGiro zal zich inspannen om de toegang tot haar diensten via WebTrader en de uitvoering van deze diensten zo goed mogelijk te laten verlopen. DeGiro staat niet in voor de continue en foutloze werking van WebTrader en is bevoegd om de toegang tot of werking van WebTrader tijdelijk op te schorten, bijvoorbeeld in verband met storingen of werkzaamheden. Het spreekt voor zich, dat DEGIRO van dit recht uitsluitend gebruik zal maken indien zij dit nodig acht in verband met de bescherming van de klanten van DEGIRO, van DEGIRO of van de correcte werking van markten en prijzen.
In het document Orders en Orderuitvoeringsbeleid in de Nadere Informatie Beleggingsdiensten is aangegeven op welke wijze Cliënt gedurende die tijd Orders kan geven aan DeGiro.

Nadere Informatie Beleggingsdiensten - Orders en Orderuitvoeringbeleid

E-mail Order

Als u om welke reden dan ook uw Orders niet via WebTrader kunt plaatsen, kunt u uw Orders per e-mail doorgeven. Het e-mailadres van de Order Desk is te vinden op de Website. DEGIRO zal de Order verwerken als:
- de Order in de e-mailbox van de Order Desk is ontvangen zoals vermeld op de Website;
- de Order alle informatie bevat die DeGiro nodig heeft om de Order uit te kunnen voeren (zoals gebruikersnaam, ISIN-code of Bloomberg-code van het Financiële Instrument, de optieseries of een andere omschrijving die voldoende duidelijk is, het aantal Financiële Instrumenten, het Ordertype, de limiet, en of het een 'koop' of een 'verkoop' betreft);
- uw Giraal Tegoed voldoende is op het moment van ontvangst van de Order; en
- DeGiro dit product opengesteld heeft voor (retail)handel.