Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1117

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	16 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Voorwaarden Beleggingsdiensten

Samenvatting

Storing handelsplatform. De consument vindt dat DeGiro is tekortgeschoten, omdat er technische problemen waren met het handelsplatform van DeGiro. De commissie overweegt dat de consument nog steeds – namelijk per e-mail – een order had kunnen opgeven. DeGiro is dan ook niet tekortgeschoten. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van DeGiro; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van DeGiro.

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

1.3 De consument en DeGiro hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij DeGiro. Hierop zijn de Voorwaarden Beleggingsdiensten en de Nadere Informatie Beleggingsdiensten van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 3 juni 2024 (in de middag) waren er technische problemen met het handelsplatform van DeGiro (het handelsplatform is de handelsomgeving op de website/App waar klanten van DeGiro orders kunnen plaatsen).

De klacht en vordering

2.3 Op 3 juni 2024 (in de middag) wilde de consument via het handelsplatform van DeGiro zijn aandelen ASML verkopen tegen een koers van € 895,70. De consument heeft meerdere pogingen gedaan om een verkooporder te plaatsen, maar telkens kreeg hij een "error" op het scherm. De consument vordert hiervoor een schadevergoeding van DeGiro. Volgens hem is DeGiro namelijk verantwoordelijk voor een goed werkend systeem, zeker als er geen werkbare alternatieven zijn voor aan- en verkoop van de aandelen.

Het verweer

2.4 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 Dit geschil draait om de vraag of DeGiro aansprakelijk is voor de schade die de consument stelt te hebben geleden doordat er problemen waren met het handelsplatform.

3.2 Hoewel partijen van mening verschillen over wat er precies aan de hand was – volgens de consument kreeg hij telkens een "error" te zien toen hij een verkooporder probeerde te plaatsen; volgens DeGiro was er slechts een weergaveprobleem – staat wel vast dát er technische problemen waren met het handelsplatform.

3.3 In geval van problemen met het handelsplatform biedt DeGiro een alternatief. DeGiro biedt namelijk de mogelijkheid om per e-mail orders in te leggen als om wat voor reden dan ook het handelsplatform hiervoor niet kan worden gebruikt. Deze (uitwijk)mogelijkheid is opgenomen in artikel 7.6 van de Voorwaarden Beleggingsdiensten (en in de 'Nadere Informatie Beleggingsdiensten – Order- en Orderuitvoeringsbeleid').

3.4 De consument heeft echter geen e-mailorder geplaatst. Hij heeft aangegeven dat hij een e-mailorder in deze zaak geen goed alternatief vindt voor het handelsplatform. Volgens hem zou het zeker geruime tijd hebben gekost om een e-mail met alle gegevens op te stellen en is het nog maar de vraag hoe snel de e-mailorder door DeGiro zou zijn uitgevoerd. De consument stelt dat een e-mailorder die middag niet meer tegen de gewenste koers (€ 895,70) uitgevoerd had kunnen worden, omdat de koers iets later weer daalde.

3.5 De commissie gaat niet mee in deze stelling van de consument. Allereerst hoeft het niet veel tijd te kosten om een e-mailorder op te stellen. En voor wat betreft het verwerken/ uitvoeren van een e-mailorder geldt het volgende. Als een belegger vanwege problemen met het handelsplatform een e-mailorder opgeeft en DeGiro er vervolgens (te) lang over zou doen om de e-mailorder te verwerken, zou dat wellicht een tekortkoming kunnen opleveren, aangezien DeGiro dan in feite geen goed alternatief heeft geboden voor het op dat moment niet beschikbare handelsplatform.

In een dergelijk geval (waarin er dus daadwerkelijk een e-mailorder is opgegeven) kan worden vastgesteld hoe lang DeGiro erover heeft gedaan om de e-mailorder te verwerken.[1] In deze zaak heeft de consument, nadat hij een "error" kreeg in het handelsplatform, echter geen e-mailorder geplaatst. Daardoor is niet aangetoond dat als hij wél een e-mailorder zou hebben opgegeven, DeGiro de e-mailorder niet tijdig verwerkt zou hebben en is de stelling van de consument dat een e-mailorder geen goed alternatief was voor het handelsplatform, ook niet komen vast te staan.

3.6 Kortom: ondanks de technische problemen met het handelsplatform had de consument nog steeds – namelijk per e-mail – een verkooporder kunnen opgeven. DeGiro is dan ook niet tekortgeschoten. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk 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 de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[1] Bovendien blijkt uit een e-mailorder ook welke order de belegger had willen plaatsen op het handelsplatform en geeft het een indicatie van het tijdstip waarop hij die order op het handelsplatform had willen plaatsen.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Voorwaarden Beleggingsdiensten

Artikel 7. Handelsplatform

7.6 Continue werking

Het Handelsplatform is een technisch communicatiesysteem dat wordt gebruikt door DEGIRO voor communicatie tussen DEGIRO en haar cliënten en met de vele dienstverleners zoals banken, brokers en beurzen die DEGIRO nodig heeft om haar diensten te kunnen leveren. DEGIRO zal zich inspannen om de toegang tot haar diensten via het Handelsplatform (en de uitvoering van deze diensten in het algemeen) zo soepel mogelijk te laten verlopen.

DEGIRO is bevoegd de toegang tot (of de werking van) het Handelsplatform tijdelijk op te schorten teneinde technische activiteiten uit te voeren om een correcte en continue werking te behouden (bijv. onderhoud en verhelpen van storingen) en/of interventies en maatregelen uit te voeren die nodig zijn om de integriteit, stabiliteit en reputatie van de financiële sector te beschermen (bijv. maatregelen die voortvloeien uit Wetten en Regels).

In het document Order- en Orderuitvoeringsbeleid van de Nadere Informatie Beleggingsdiensten kan de Cliënt lezen hoe de Cliënt gedurende die tijd Orders aan DEGIRO kan verstrekken. Indien de Cliënt een Order wil plaatsen gedurende de periode dat het Handelsplatform niet beschikbaar is, kan de Cliënt gebruik maken van de mogelijkheid om orders per e-mail te plaatsen bij de Orderdesk. De Cliënt kan het e-mailadres op de Website raadplegen in de rubriek Contact.