Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0345

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

Klacht ontvangen op	5 oktober 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	4 mei 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft via de App van DeGiro verschillende orders geplaatst. De consument klaagt over het feit dat sommige orders door DeGiro geweigerd zijn en dat de informatie in de App niet altijd correct was. De commissie wijst alle klachtonderdelen af.

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 Gelet op overweging 3.1 tot en met 3.3 hierna doet de commissie uitspraak in de vorm van een niet-bindend advies.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument belegt bij DeGiro op basis van execution only. Hij maakt hierbij gebruik van de beleggingsapp van DeGiro (hierna: de App).

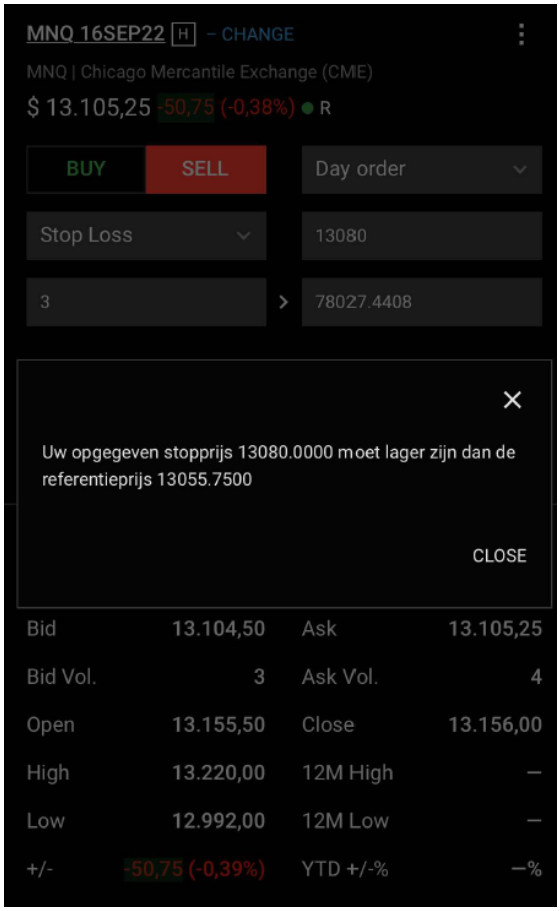
2.2 Op 26 augustus 2022 om 16:05 uur heeft hij drie mini-futures MNQ16SEP22 verkocht (2 x $13.016 en 1 x $13.016,25) en daarmee een shortpositie ingenomen.[1]

[1] MNQ is een mini-future (termijncontract) op de Nasdaq-index.

2.3 Tussen 16:06:06 en 16:06:50 uur heeft hij geprobeerd om limiet-kooporders te plaatsen voor drie mini-futures MNQ 16SEP22. Deze orders zijn door DeGiro geweigerd.

2.4 Om 16:10 uur heeft hij een markt-kooporder geplaatst voor drie mini-futures MNQ 16SEP22. Deze order is uitgevoerd (1 x $13.179,50 en 2 x $13.179,25). Eveneens om 16:10 uur heeft de consument een limiet-kooporder geplaatst voor drie mini-futures MNQ 16SEP22. Ook deze order is uitgevoerd (1 x $13.169,50 en 2 x $13.159,25). Daardoor is een long-positie ontstaan in MNQ 16SEP22.

2.5 Tussen 16:23:12 en 16:24:13 uur heeft hij geprobeerd om stoploss-verkooporders te plaatsen voor drie mini-futures MNQ 16SEP22. Deze orders zijn geweigerd. De consument kreeg daarbij de volgende melding te zien in de App:



2.6 Om 16:26:26 heeft hij een verkooporder geplaatst voor drie mini-futures MNQ 16SEP22. Deze order is uitgevoerd en de drie mini-futures zijn verkocht tegen een koers van $13.020.

De klacht en vordering

2.7 De consument stelt DeGiro aansprakelijk voor het verlies dat hij heeft geleden op de transacties in de mini-futures MNQ16SEP22. Deze vordering berust op de volgende drie klachtonderdelen:

a. Nadat hij om 16:05 uur een shortpositie had ingenomen, wilde hij zijn mogelijke verlies beperken door een stoplossorder te plaatsen. DeGiro heeft zijn orders van 16:06 echter geweigerd. Volgens de consument had DeGiro deze orders niet mogen weigeren.

b. Aangezien zijn orders werden geweigerd om voor hem onduidelijke redenen, wilde hij zijn shortpositie sluiten: om 16:10 uur heeft hij daarom een markt-kooporder geplaatst. Vervolgens zag hij in de App nog steeds zijn shortpositie van drie mini-futures MNQ 16SEP22. Daarom heeft hij nogmaals een kooporder geplaatst voor drie mini-futures MNQ 16SEP22. Na het sluiten en opnieuw openen van de App zag hij dat zijn eerste kooporder van 16:10 uur wél was uitgevoerd en dat hij (onbedoeld) een longpositie had van drie mini-futures MNQ 16SEP22.

c. Om deze longpositie te sluiten heeft hij rond 16:24 uur geprobeerd om stoploss-verkooporders te plaatsen. Dat lukte niet vanwege de in 2.5 weergegeven foutmelding. Uit de screenshot blijkt dat de biedkoers op dat moment $ 13.104,50 was en de laatkoers $ 13.105,25. De referentieprijs van $ 13.055,75 klopt dus niet. Zijn stoplossorder met een stopprijs van $ 13.080 had daarom niet geweigerd mogen worden.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Niet-bindend advies

3.1 Voordat de commissie inhoudelijk op de klacht ingaat, onderzoekt zij eerst volgens welk recht de klacht moet worden beoordeeld en of zij in deze zaak uitspraak kan doen in de vorm van een bindend of een niet-bindend advies.

3.2 Op grond van artikel 6 lid 2 van de Rome I-verordening (Verordening (EG) nr. 593/2008) wordt de rechtsverhouding beheerst door het recht van de woonplaats van de consument – in dit geval Duits recht – voor zover dat recht hem meer bescherming biedt. Deze verordening heeft rechtstreekse werking en is van dwingend recht, zodat daarvan niet in het nadeel van de consument mag worden afgeweken.

3.3 Op grond van artikel 15.1 van haar reglement beoordeelt de commissie klachten naar Nederlands recht. De commissie kan niet vaststellen of de genoemde mogelijkheid zich hier voordoet dat het recht van zijn woonplaats – Duits 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. De commissie doet daarom uitspraak in de vorm van een niet-bindend advies.

Klachtonderdeel 1: de order(poging) van 16:06 uur

3.4 In zijn oorspronkelijke klacht heeft de consument aangevoerd dat hij om 16:06 uur een stoplossorder wilde plaatsen en dat die door DeGiro ten onrechte geweigerd is. In de interne klachtprocedure heeft DeGiro aangegeven dat het geen *stoplossorders* waren, maar *limietorders*. Verder heeft DeGiro toegelicht dat deze orders geweigerd zijn vanwege de door haar gehanteerde bandbreedte voor prijslimieten. Voor zover de consument nog opkomt tegen de weigering van deze limietorders, overweegt de commissie dat DeGiro limietorders mag weigeren als die buiten de bandbreedte vallen. Dit is om te voorkomen dat er marktverstorende orders worden ingelegd.[2] DeGiro is op dit punt dan ook niet tekortgeschoten. Het eerste klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

Klachtonderdeel 2: de orders van 16:10 uur

3.5 De consument verwijt DeGiro dat in de App niet zichtbaar was dat zijn kooporder van 16:10 uur was uitgevoerd. Daardoor was hij in de veronderstelling dat zijn order niet was uitgevoerd en heeft hij nogmaals een kooporder ingelegd. DeGiro heeft aangegeven dat het portefeuille-overzicht normaal gesproken geactualiseerd wordt als een transactie plaatsgevonden heeft. Of dat in deze zaak gebeurd is, is voor DeGiro niet na te gaan. Wel wijst DeGiro erop dat de consument op meerdere manieren had kunnen zien of zijn order was uitgevoerd. Zo had hij het transactieoverzicht of het rekeningoverzicht kunnen bekijken in de App of Webtrader. Verder benadrukt DeGiro dat het om een *markt*order ging en er geen reden was om aan te nemen dat de order niet zou zijn uitgevoerd. Tot slot wijst DeGiro erop dat de consument contact had kunnen opnemen met DeGiro om te vragen of de order succesvol was uitgevoerd.

3.6 De commissie overweegt dat DeGiro hiermee in feite een beroep doet op 'eigen schuld' in de zin van artikel 6:101 Burgerlijk Wetboek. Naar het oordeel van de commissie slaagt dit beroep. De consument had zijn schade (oftewel de tweede kooporder) namelijk kunnen voorkomen door op andere manieren te checken of zijn eerste kooporder wel of niet was uitgevoerd. Nu hij dit heeft nagelaten, dient de schade voor zijn rekening te blijven. Dit betekent dat het tweede klachtonderdeel wordt afgewezen.

[2] Zie GC Kifid nr. 2021-0505 (overweging 3.2 en 3.3).

Klachtonderdeel 3: de order(poging) van 16:24 uur

3.7 Volgens de consument had de stoplossorder van 16:24 uur niet geweigerd mogen worden. De order is geweigerd, omdat de stopprijs die hij had opgegeven ($13.080) hoger was dan de referentieprijs ($13.055,75). De referentieprijs klopt echter niet; dat blijkt uit de in de App weergegeven bied- en laatkoers (zie de screenshot in 2.5). DeGiro heeft daartegen ingebracht dat de referentieprijs correct was, maar dat de koersinformatie niet correct was weergegeven in de App: de werkelijke bied- en laatkoers om 16:24 uur was namelijk $13.057,75 - $13.058,50. Verder heeft DeGiro naar voren gebracht dat de koersinformatie door een derde partij (VWD Group) wordt verstrekt en dat DeGiro niet instaat voor de actualiteit, volledigheid of juistheid van de aan de consument verstrekte koersinformatie.

3.8 De commissie vindt dit een aannemelijke verklaring voor het feit dat de stoplossorder van de consument geweigerd is. De koersinformatie die in de screenshot te zien is (een bied- en laatkoers van $13.104,50 - $13.105,25) wekt de indruk dat het mogelijk was om het eventuele verlies te beperken door een stoploss-verkooporder met een stopprijs van $13.080 op te geven. In werkelijkheid was de bied- en laatkoers op dat moment $13.057,75 - $13.058,50 (zoals DeGiro onweersproken heeft gesteld). De door de consument opgegeven stopprijs ($13.080) lag dus bóven de werkelijke bied- en laatkoers. Dat deze stoplossorder geweigerd is, vormt daarom geen tekortkoming van DeGiro. Ook dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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