Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0978

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

Klacht ontvangen op	19 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	18 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Overboeking effectenportefeuille. De consument vordert een schadevergoeding van DeGiro vanwege de vertraagde overboeking van zijn effectenportefeuille. De commissie overweegt dat de consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat hij wilde handelen in de periode dat zijn effecten 'onderweg' waren van de verzendende naar de ontvangende broker. Het is daarom niet komen vast te staan dat de consument schade heeft geleden als gevolg van de trage overboeking van zijn effectenportefeuille. 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; 4) de aanvulling daarop; en 5) 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 hield – via zijn stamrecht-B.V. – een zakelijke beleggingsrekening aan bij DeGiro.

2.2 In 2021 heeft DeGiro de consument laten weten dat zij stopt met dienstverlening aan rechtspersonen en dat zij de cliëntovereenkomst daarom opzegt per 1 maart 2022.

De consument heeft daarop DeGiro opdracht gegeven om zijn beleggingsportefeuille over te boeken naar zijn zakelijke beleggingsrekening bij een andere broker. Deze opdracht is op 12 januari 2022 per e-mail gegeven.

2.3 Op 17 maart 2022 heeft de consument DeGiro een brief gestuurd, waarin hij DeGiro aansprakelijk stelt voor de schade als gevolg van een vertraging in de overboeking van zijn effectenportefeuille. In deze brief onderbouwt de consument dit als volgt:

> *• Sinds medio februari kan ik niet meer handelen omdat de positie in "over te boeken" staan.*
> *• Had ik tot 11 maart nog de mogelijkheid op mijn rekening te kijken, is deze nu ook gesloten voor mij.*
> *• Mijn B-portefeuille ter waarde van ongeveer €150.000 "zweeft" nu ergens, zonder dat ik weet waar, hoe en/of wat!*
> *• 1 fonds zou overgeboekt zijn op 8-3-2022, maar is op mijn [rekening bij de andere broker] nog steeds niet zichtbaar.*
> *• Ondanks meerdere aansturingen mijnerzijds om andere wegen te gaan bewandelen, zijn de acties vanuit DeGiro meer van hetzelfde en wordt ik feitelijk nog steeds van het "kastje naar de muur" gestuurd.*

2.4 Op 14 april 2022 heeft de consument DeGiro wederom een aansprakelijkheidsstelling gestuurd. Hij geeft hierin aan dat er nog steeds fondsen "verdwenen" zijn, namelijk Amazon.com Inc (ISIN: US0231351067) en iShares AEX UCITS ETF EUR (Dist) (ISIN: IE00B0M62Y33).

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert een schadevergoeding van DeGiro vanwege de vertraagde overboeking van zijn effectenportefeuille.

2.6 In zijn klachtformulier vermeldt hij een schadebedrag van € 35.300,-. In zijn repliek geeft hij aan dat hij bezig was met een weloverwogen strategie aangaande het fonds iShares AEX UCITS ETF EUR (Dist). Dit was één van de "verdwenen" fondsen. Hij wilde zijn 350 stukken in dit fonds verkopen tegen een koers van € 73,- en terugkopen op € 65,-. Zijn gemiste koerswinst bedraagt daarmee 350 * 8 = € 2.800,-. De huidige koers is € 71,-. Hij is dus ook een koersstijging van 350 * 6 = € 2.100,- misgelopen. Verder heeft deze zaak hem veel tijd gekost; hij vordert hiervoor een vergoeding van (8 uur * € 121,- =) € 968,-.

Het verweer

2.7 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 als gevolg van de trage overboeking van zijn effectenportefeuille.

3.2 De commissie kan zich goed voorstellen dat het voor de consument frustrerend moet zijn geweest dat zijn effecten lange tijd 'onderweg' waren van de verzendende naar de ontvangende broker. In haar verweer is DeGiro niet specifiek ingegaan op de overboeking van de effectenportefeuille van de consument. Wel heeft DeGiro in algemene zin aangegeven dat een overboeking van effecten niet geautomatiseerd gebeurt, maar dat het een aaneenschakeling betreft van administratieve contactlegging tussen de juiste afdelingen en afstemming van procedures en (na)controles en dat deze aaneenschakeling van (na)controles en toepasselijke (interne) regelgeving bij alle betrokken partijen (ontvangende/verzendende bank/broker en achterliggende custodians) vertragend werkt op overboekingen. De commissie begrijpt dat een overboeking soms enige tijd in beslag kan nemen. Dat laat echter onverlet dat de commissie uit het dossier de indruk krijgt dat de overboeking van de effectenportefeuille van de consument traag is verlopen.

3.3 Onder omstandigheden zou een trage overboeking een toerekenbare tekortkoming van DeGiro kunnen opleveren. Gezien de hoeveelheid aan betrokken partijen bij een overboekingsproces van een effectenportefeuille is het niet eenvoudig vast te stellen of de vertraging toe te rekenen is aan DeGiro. De commissie meent evenwel dat dit in deze zaak in het midden kan blijven.

3.4 De vraag is namelijk welke schade de consument heeft geleden door een eventuele tekortkoming van DeGiro. Bij deze vraag is het volgende van belang. Als een belegger niet kan handelen in bepaalde effecten – omdat die effecten langer 'onderweg' zijn van de verzendende naar de ontvangende broker dan redelijkerwijs te verwachten is – dan leidt de onmogelijkheid om te handelen alleen dán tot schade als de belegger in de betreffende periode had *willen* handelen in die effecten. De consument stelt dat hij had willen handelen in de periode dat zijn effecten onderweg waren naar de ontvangende broker. In dat kader voert hij aan dat een strategie had waarbij hij 350 stukken iShares AEX UCITS ETF EUR (Dist) wilde verkopen tegen een koers van € 73,- en wilde terugkopen tegen een koers van € 65,-. De consument heeft echter niet aannemelijk gemaakt dat hij deze strategie daadwerkelijk gevolgd zou hebben. Het is daarom niet komen vast te staan dat de consument schade heeft geleden als gevolg van de trage overboeking van zijn effectenportefeuille.

3.5 Verder komt volgens vaste lijn van de commissie de tijd die de consument zelf aan de klachtprocedure heeft besteed in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking.[1] De omstandigheden in deze zaak geven geen aanleiding voor een ander oordeel.

3.6 Dit alles betekent dat de vordering tot schadevergoeding 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 2022, 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 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

[1] Zie GC Kifid nr. 2016-360, 2017-868, 2018-118 en 2019-684.