Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0310
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: flatexDEGIRO Bank AG, met haar bijkantoor flatexDeGiro Bank Dutch Branch mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 14 april 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat hij schade heeft geleden als gevolg van een storing op de website van de bank, waardoor hij zijn aandelen niet kon verkopen. De consument vordert vergoeding van deze schade door de bank. Naar het oordeel van de commissie is de bank niet gehouden de door de consument gestelde schade te voldoen. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 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. Deze uitspraak is daarom een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een beleggingsrekening aan bij de bank.

2.2 Op de tussen partijen gesloten overeenkomst zijn de Voorwaarden Beleggingsdiensten van toepassing verklaard (hierna: de algemene voorwaarden). Artikel 7.6 van de algemene voorwaarden bepaalt het volgende:
"(...) 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 (…)
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. (…)"

2.3 Tevens is op de overeenkomst van toepassing het Order- en Orderuitvoeringsbeleid van de Nadere Informatie Beleggingsdiensten (hierna: de Nadere Informatie Beleggingsdiensten). Artikel 3.1 van het de Nadere Informatie Beleggingsdiensten bepaalt het volgende:
"(…) Als u om welke reden dan ook uw Orders niet via het Handelsplatform kunt plaatsen, wijzigen of verwijderen, kunt u gebruik maken van een Order per e-mail.
(…)
De e-mailorder wordt uitgevoerd voor de biedprijs (voor een verkoop) of de vraagprijs (voor een aankoop) die van toepassing is op het eerste moment dat uitvoering op de referentiebeurs mogelijk is nadat de e-mailorder correct is ontvangen door de Orderdesk van DEGIRO. Omdat de e-mailorder niet onmiddellijk wordt uitgevoerd, kan de prijs van de positie op het moment van uitvoering afwijken van de prijs op het moment dat de e-mailorder door de Orderdesk is ontvangen. Houd er rekening mee dat hiervoor de prijs waarvoor de Order is uitgevoerd, moet worden gecorrigeerd met een aparte boeking. Dit zorgt ervoor dat u altijd de prijs van het moment van ontvangst van de Order ontvangt of betaalt. Houd er ook rekening mee dat er een tegenpartijrisico bestaat voor DEGIRO voor de periode waarin de Order correct is ontvangen maar nog niet is uitgevoerd. (…)"

2.4 De consument heeft op 22 november 2021 twee orders geplaatst via het online systeem van de bank (WebTrader), te weten tot aankoop van vijf aandelen Adyen met een limiet van € 2.560,- en tot aankoop van vier aandelen ASMI met een limiet van € 427,-. Deze aankopen zijn dezelfde dag uitgevoerd om respectievelijk 16:19 en 17:02 uur.

2.5 Op 22 november 2021 was na deze aankopen gedurende enkele uren sprake van een storing in WebTrader, waardoor de consument niet kon inloggen en geen aandelen kon aan- of verkopen.

2.6 In een e-mail van 22 november 2021 om 16:31 uur schreef de consument aan de bank :
"(…) Ik kan vanmiddag, 22 november 2021 al geruime tijd niet inloggen terwijl ik dringend aandelen had willen verkopen. Ik verlies inmiddels meer dan € 100 waarvoor ik de Giro aansprakelijk stel. (…)"

2.7 De bank reageerde hierop om 16:35 uur als volgt:
"(…) Wij zijn bekend met dit probleem en proberen dit uiteraard zo spoedig mogelijk op te lossen.

(…)
Indien u ondertussen zou willen handelen, dan kunt u gebruik maken van een e-mailorder.
(…)"

2.8 Om 16:50 uur schreef de consument vervolgens het volgende:

"(…) Ik begrijp dat jullie het probleem proberen op te lossen maar daar heb ik niets aan. Ik heb inmiddels al bijna € 150,- verloren (Adyen aandelen)verkopen heeft weinig zin meer. Dus, zoals aangegeven, stel ik de Giro aansprakelijk voor de verliezen. (…)"

2.9 Om 16:57 uur schreef de consument het volgende:

"(…) Volgende verkoop;
(…) Aandeel: Adyen (…)
Aantal: 4 (…)"

2.10 De bank reageerde om 17:21 uur als volgt:

"(…) Zoals reeds aangegeven kunt u desgewenst een e-mailorder plaatsen indien u het platform niet kunt bereiken.

Indien u van mening bent dat u financiële schade hebt geleden is het zaak zo spoedig mogelijk de gewenste positie in te nemen. Dit kunt u doen door zelf orders te plaatsen. Op het moment dat de schade daadwerkelijk is vastgesteld, verzoeken wij u om te reageren op deze mail zodat uw klacht conform de klachtenprocedure van DEGIRO kan worden beoordeeld. (…)"

2.11 De consument schreef om 21:00 uur het volgende:

"(…) Ik kan weer inloggen, helaas na sluitingstijd. (…)

In portefeuille (ongewild):

Aandelen: Ayen (…)
Aantal 5
(…)
Aandelen: ASMI (…)
Aantal 4
(…)
Beide orders zijn uitgevoerd op een moment dat ik niet meer kon inloggen. De daling van de AEX begon om ca. 16:34 uur gevolgd door Adyen om ca. 15:50 uur die van ASMI om ca. 16:45 uur.

Gezien de dramatische en snelle verdere daling van m.n. Adyen zou ik zou ik de aankooporder van zowel Adyen als ASMI geannuleerd hebben, maar door het inlogprobleem ging dat niet.
(…)
Na e-mailwisseling met de Giro o.a. omtrent de inlogproblemen werd mij geadviseerd om orders via email (…) te plaatsen. Ik heb daar vervolgens een email heen gestuurd met de opdracht om de aandelen Ayden te verkopen. Deze opdracht is echter niet meer voor sluitingstijd uitgevoerd.

***Ik wil deze verkooporder bij deze annuleren**. (…)"*

2.12 In de ochtend van 23 november 2021 heeft de consument de aandelen alsnog verkocht. Met betrekking tot de vier aandelen Adyen heeft de bank de consument op 10 december 2021 een compensatie van € 240,- uitbetaald, vanwege de vertraging in de verkoop van die aandelen.

De klacht en vordering

2.13 De consument vordert betaling van een bedrag van € 637,-.

2.14 De consument voert daartoe het volgende aan. Hij kon niet inloggen in WebTrader, waardoor hij zijn aandelen niet kon verkopen en schade heeft geleden. De schade bestaat uit een bedrag van € 22,11 met betrekking tot de aandelen ASMI en € 615,11 met betrekking tot de aandelen Adyen. Deze schade dient de bank te vergoeden, nu zij verantwoordelijk is voor het goed functioneren van de website.

Het verweer

2.15 De bank heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De vraag ligt voor of de consument recht heeft op (nadere) schadevergoeding ten gevolge van de storing in WebTrader. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument daarop geen recht. Daartoe is het volgende van belang.

3.2 De bank voert aan dat de consument per e-mail een order had kunnen – en moeten plaatsen – om de aandelen te verkopen. Nadat de storing op de WebTrader is ontstaan is de consument hier per e-mail ook meermaals op gewezen, maar hij heeft alleen een order geplaatst voor het verkopen van vier aandelen Adyen. Met betrekking tot het laatste aandeel Adyen en de aandelen ASMI is geen order geplaatst, zodat de consument geen recht heeft op vergoeding van enige gestelde schade op dit punt, aldus de bank.

3.3 Dit verweer slaagt. Van degene die schade lijdt of dreigt te lijden mag worden verwacht dat hij maatregelen treft om het ontstaan van de schade te voorkomen of ten minste de schade te beperken. Dat uitgangspunt geldt in dit geval des te meer omdat in de Nadere Informatie Beleggingsdiensten is vermeld dat de cliënt zijn order per e-mail kan plaatsen als hij om welke reden dan ook een order niet via WebTrader kan plaatsen.

3.4 De consument stelt dat hij niet op de hoogte was van de mogelijkheid per e-mail orders te plaatsen. Zelfs als dit zo zou zijn, is de consument hierop tweemaal gewezen door de bank (zie 2.7 en 2.10), zodat hij hiermee in ieder geval vanaf dat moment bekend moet worden geacht. Naar aanleiding van de eerste e-mail van de bank heeft de consument ook opdracht gegeven tot de verkoop van vier aandelen Adyen. De consument heeft erkend dat met betrekking tot de aandelen ASMI en het laatste aandeel Adyen geen order is geplaatst. Het had wel op zijn weg gelegen om zijn wens om deze aandelen te verkopen aan de bank duidelijk te maken. De consument heeft dit niet gedaan en hierdoor heeft hij de bank de kans ontnomen de aandelen te verkopen en de schade te beperken.

3.5 Daar komt bij dat, nu de consument geen order heeft opgeven aan de bank, achteraf ook niet met de vereiste zekerheid kan worden vastgesteld dat en op welk tijdstip hij de resterende aandelen daadwerkelijk had willen verkopen. Dit geldt temeer nu de consument wél opdracht heeft gegeven om vier van de vijf aandelen Adyen te verkopen. De consument heeft ook geen verklaring gegeven voor het feit dat hij voor de overige aandelen geen opdracht tot verkoop heeft gegeven, anders dan dat hij wellicht te traag heeft gereageerd. Dit standpunt strookt echter niet met het feit dat hij meermaals via de mail contact heeft gehad met de bank over de storing en dat hij met betrekking tot een deel van de aandelen wel opdracht tot verkoop heeft gegeven.

3.6 Het feit dat de aandelen Adyen uiteindelijk niet voor sluitingstijd door de bank zijn verkocht doet aan het voorgaande niet af. Met betrekking tot die aandelen is de consument immers gecompenseerd en niet gesteld of gebleken is dat hij op dat punt recht heeft op een hogere compensatie.

3.7 Het voorgaande leidt ertoe dat de consument geen recht heeft op nadere schade-vergoeding. De vordering zal daarom worden 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.