Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0414

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	31 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Claimemissie. Niet gebleken dat schade is veroorzaakt door ontoereikende informatie-verstrekking. Geen verplichting van de broker tot verkoop van claimrechten als de cliënt geen tijdige instructie geeft.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen ingediende stukken.

1.2 Naar het oordeel van de commissie is een mondelinge behandeling niet nodig.

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. Zij belegt op basis van execution only.

2.2 Op deze rekening heeft de consument belegd in aandelen Air France-KLM. In verband met een kapitaalverhoging zijn op of omstreeks 24 mei 2022 1.400 claimrechten op aandelen Air France-KLM bijgeschreven op de rekening van de consument.

2.3 Overgelegd is een e-mail met instructies voor de claimemissie die DeGiro op 27 mei 2022 aan klanten heeft verzonden:

> *(…) Via deze e-mail brengen wij u op de hoogte van de corporate action in het aandeel AirFrance KLM (…).*
> *Details corporate action*
> *Voor elk aangehouden aandeel Air-France KLM (…) heeft u 1 verhandelbare claim AIR FRANCE -KLM DS (…) ontvangen. Per 1 ontvangen claim heeft u de mogelijkheid om 3 nieuwe aandelen Air-France KLM (FR0000031122) aan te kopen tegen 1.17 EUR per aandeel.*
> *De laatste handelsdag van de claims is 07/06/2022. Meer informatie over deze corporate action vindt u hier [link].*
> *Aanmeldingsprocedure Air-France KLM*
> *Indien u uw claims wenst uit te oefenen kunt u dit bewerkstelligen door een order te plaatsen voor het product 'Paris offer - Air France-KLM - (…)'. U kunt uw claims uitoefenen door op de volgende manier een order te plaatsen:*
> *1. Zoek het product 'Paris offer - Air France-KLM - (…)' via de zoekfunctie linksboven in de Webtrader*
> *2. Plaats een kooporder.*
> *3. Selecteer orderduur: Doorlopend*
> *4. Selecteer ordertype: Limiet*
> *5. Geef een limietprijs op van 1.17 EUR*
> *6. Aantal: Geef het aantal aandelen op dat u wenst aan te kopen met uw claims (veelvoud van 3).*
> *De deadline om uw order te plaatsen of verwijderen is 07/06/2022 om 17:30*
> *Belangrijk: Het is niet mogelijk om meer dan het maximaal aantal te ontvangen aandelen op te geven. (…)*

2.4 Overgelegd is een e-mail die DeGiro op 7 juni 2022 om 16.08 uur aan de consument heeft gestuurd. Daarin staat:

> *(…) Wij nemen nogmaals contact met u op aangaande de kapitaalverhoging van AirFrance KLM.*
> *Volgens onze gegevens heeft u nog geen actie ondernomen met uw claims AIRFRANCE - KLM DS. Wij willen u erop attenderen dat, indien u voor het sluiten van de beurs vandaag geen actie onderneemt, de claims waardeloos zullen verlopen. U heeft onderstaande mogelijkheden:*
> *1. Plaats een order om de claims uit te oefenen*
> *2. Verkoop de claims in de markt*
> *3. Onderneem geen actie. De claims zullen vermoedelijk waardeloos expireren.*
> *Hieronder vindt u de oorspronkelijke instructiemail:*
> *(…)*
> *De deadline om uw order te plaatsen of verwijderen is 07/06/2022 om 17:30 (…)*

2.5 De consument heeft voor de deadline van 7 juni 17.30 uur geen instructie aan DeGiro gezonden. Bij gebrek daaraan hebben haar claimrechten hun gehele waarde verloren.

2.6 Op de overeenkomst tussen de partijen zijn de Voorwaarden Beleggingsdiensten van toepassing. Daarin staat:

> *(…) 23.2 Communicatiemethoden*
> *Alle bindende communicatie tussen de Partijen kan en mag plaatsvinden per post, telefoon, e-mail en via het Handelsplatform.*
> *Algemene mededelingen, nieuwsbrieven en/of mededelingen met betrekking tot DeGiro of haar diensten die relevant zijn voor alle (…) cliënten en/of andere belanghebbenden worden op de Website beschikbaar gesteld.*
> *Van tijd tot tijd kan DeGiro de Cliënt ook op de hoogte stellen van relevante ontwikkelingen of updates via het Handelsplatform. Deze vorm van communicatie wordt voornamelijk gekozen voor aankondigingen met een mogelijke impact op de mogelijkheid van de Cliënt om onze diensten te gebruiken (…).*
> *Afgezien van algemene nieuwsbrieven is communicatie per e-mail meestal gereserveerd voor communicatie die specifiek is voor de Cliënt of zijn Financiële Instrumenten, zoals verzoeken in verband met Cliëntonderzoek, aanstaande wijzigingen in de Cliënt Overeenkomst, relevante Corporate actions, meldingen dat een Limiet is overschreden en meldingen dat een bepaald Financieel Instrument aangehouden door de Cliënt een aanzienlijke waardevermindering heeft geleden. (…)*

Klacht, vordering en verweer

2.7 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Zij heeft een schadebedrag van € 2.096,- vermeld. De vordering berust op de stelling dat DeGiro haar ontoereikend heeft voorgelicht over de claimemissie en heeft verzuimd de claimrechten voor het verstrijken van de deadline te verkopen.

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

3. De beoordeling

3.1 Volgens de consument heeft DeGiro onvoldoende informatie over de claimemissie verstrekt. Zij voert aan dat DeGiro ook via de beleggingsapp en/of het platform op de claimemissie had moeten attenderen en in haar e-mails in meer indringende bewoordingen op de deadline had moeten wijzen, bijvoorbeeld door het onderwerp in vetgedrukte letters te vermelden of een bewoording als ‘let op actie vereist!’ op te nemen.

3.2 De commissie constateert dat de dienstverlening in deze zaak het karakter van execution only heeft.

Bij dit type dienstverlening is de zorgplicht van een beleggingsonderneming beperkter dan bij andere soorten beleggingsdienstverlening (zoals vermogensbeheer en beleggingsadvies) en neemt de belegger zelfstandig en zonder voorafgaand advies beleggingsbeslissingen.In het verlengde daarvan heeft de commissie in eerdere uitspraken overwogen dat het bij execution only primair de belegger is die zich moet informeren over (ontwikkelingen in verband met) de financiële instrumenten waarin hij belegt.[1]

3.3 Het uitgangspunt genoemd in 3.2 brengt mee dat DeGiro in dit geval niet verplicht was de consument ook in de beleggingsapp, op het platform of in e-mails met meer indringende bewoordingen erop te wijzen dat zij tijdig voor de deadline een instructie ten aanzien van haar claimrechten moest geven. Anders dan de consument veronderstelt valt dit niet onder de verplichtingen van een broker bij dienstverlening op basis van execution only. Dit volgt ook uit de hiervoor genoemde eerdere uitspraken van de commissie.

3.4 Dit wordt ook niet anders door de stelling van de consument dat zij DeGiro's e-mails over de claimemissie niet heeft ontvangen. Op zichzelf is het juist dat geen stukken zijn overgelegd die aantonen dat de consument de eerste e-mail – die van 27 mei 2022 – heeft ontvangen. Van belang is echter ook dat de consument enkele dagen na 24 mei 2022, toen het aandeel Air France-KLM met meer dan 20% was gedaald, in de beleggingsapp heeft gezien dat in haar portefeuille een extra regel met 1.400 stuks 'Air France-KLM DS' was opgenomen. Dit blijkt uit haar e-mail van 21 juni 2022 (bijlage bij de klacht). Daarin schrijft zij ook dat zij destijds veronderstelde dat dit een ander type of klasse aandeel was en daarom geen aanleiding voor actie zag. Wegens het hiervoor genoemde uitgangspunt – de cliënt moet zelf informatie verzamelen over (ontwikkelingen in verband met) diens beleggingen – had het echter op de weg van de consument gelegen, bijvoorbeeld door navraag bij DeGiro, te onderzoeken wat het karakter was van de recent bijgeschreven 1.400 stuks 'Air France-KLM DS' en waarom deze op haar rekening waren bijgeschreven. Dat zij dit heeft onderzocht is niet gebleken. Het is daardoor niet komen vast te staan dat de schade die de consument stelt door tekortschieten van DeGiro is veroorzaakt.

3.5 Verder stelt de consument dat DeGiro, bij gebrek aan een tijdige instructie, haar claimrechten voor de deadline had moeten verkopen. De commissie overweegt dat een dergelijke afspraak – bij gebrek aan tijdige instructie van de cliënt worden claimrechten door de broker uitgeoefend of verkocht – weliswaar mogelijk is, maar uit de stukken blijkt niet dat DeGiro zich in haar overeenkomst met de consument daartoe heeft verplicht.

[1] Zie GC Kifid nr. 2016-546, 2022-0098, 2022-0413 en 2022-1098.

Omdat het dienstverlening op basis van execution only betreft ontbreekt ook een wettelijke verplichting daartoe, zoals in een eerdere uitspraak van de commissie is overwogen.[2] Ook op grond van dit onderdeel van de klacht kan daarom geen schadevergoeding worden toegewezen.

3.6 Gezien het voorgaande zal de vordering van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen de uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van de uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u 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 twee weken na verzending van de uitspraak 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 commissie 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 www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

[2] GC Kifid nr. 2022-0098.