Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0969

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. dr. A. Buijs,
mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	27 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	15 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Execution only. Storing. Geen e-mailorder. Niet gebleken dat schade is veroorzaakt door tekortschieten van de broker.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken met bijlagen.

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

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij DeGiro. Op de rekening belegt hij op basis van execution only.

2.2 Op 22 november 2021 om 13.45 uur heeft de consument een verkooporder geplaatst met een limiet van € 0,0115 ten aanzien van 97.860 aandelen Sumo Resources (hierna: Sumo). Het aandeel Sumo is op Euronext Parijs genoteerd en is een zogenoemde "penny stock". Deze order is gedeeltelijk uitgevoerd: om 13.45 uur zijn 23.317 aandelen Sumo verkocht.

2.3 Op diezelfde dag, om 15.01 uur, heeft de consument wederom een order geplaatst tot verkoop van aandelen Sumo. Bij deze order ging het om 80.000 aandelen en bedroeg de limiet € 0,008.

Om 16.25 uur constateerde de consument dat er een storing was waardoor hij op de website van DeGiro geen orders kon plaatsen. De laatstgenoemde order is uitgevoerd om 16.30 uur en er zijn 80.000 aandelen Suma verkocht tegen een koers van € 0,008.

2.4 Omstreeks 16.35 uur[1] heeft de consument aan DeGiro gemaild:

(…) Ik wilde zojuist mijn verkooporder annuleren voor Sumo Resources voor €0,008 80.000 stuks. Helaas heeft jullie platform de laatste weken enorme kuren wat betreft laden en verversen waardoor soms minutenlang een wit scherm wordt vertoond. Gevolg ik heb de order niet kunnen annuleren en deze is nu uitgevoerd tegen €0,008. Bij deze wil ik jullie in gebreke stellen van het niet goed faciliteren van het platform en de slechte bereikbaarheid van de website (…). Ik zie graag een passende oplossing tegemoet (…). (…)

2.5 Van toepassing op de overeenkomst van partijen zijn de Voorwaarden Beleggingsdiensten en het document 'Nadere Informatie Beleggingsdiensten Order- en Orderuitvoeringsbeleid' (hierna: Nadere Informatie). Daarin staat:

Voorwaarden beleggingsdiensten

"Artikel 7.6 (…) "In het document Order- en Orderuitvoeringsbeleid (…) 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. (…)"

Nadere informatie:

"Orders per e-mail
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. Het e-mailadres van de Orderdesk is te vinden op de Website. DeGiro zal de Order verwerken indien:
- de Order is ontvangen in de inbox van de Orderdesk zoals vermeld op de Website;
- de Order is verzonden vanaf uw e-mailadres zoals geregistreerd bij DeGiro;
- de Order bevat alle informatie die DeGiro nodig heeft om de Order uit te kunnen voeren (zoals gebruikersnaam, ISIN-code of Bloomberg-code van het Financieel Instrument, de optiereeks of een andere beschrijving die voldoende duidelijk is, de beurs, het aantal Financiële Instrumenten, het Ordertype, de limiet en of het een 'kopen', of 'verkopen', 'wijzigen' of 'verwijderen' is);

[1] Deze e-mail is twee keer overgelegd. Eenmaal met verzendtijd 16.35 (zie bijlagen bij de klacht) en eenmaal met verzendtijd 16.34 (upload van de consument van 22 april 2022).

- uw Vrije Ruimte voldoende is op het moment van ontvangst van de Order;
- DeGiro dit product heeft geopend voor (retail)handel; en
- de Order is een Limiet Order of een Markt Order. (…)"

Klacht, vordering en verweer

2.6 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot vergoeding van schade begroot op € 280,-. De vordering berust op de stelling dat DeGiro heeft verzuimd het platform bereikbaar te houden en hem ontoereikend heeft geïnformeerd.

2.7 DeGiro heeft verweer gevoerd. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of DeGiro schade moet vergoeden omdat de consument, als gevolg van een storing op 22 november 2021 rond 16.25 uur, een order tot verkoop van aandelen Sumo niet via de website kon royeren. Volgens de consument is DeGiro aansprakelijk omdat zij heeft verzuimd het platform bereikbaar te houden en hem toereikend te informeren over de storing en de wijze waarop hij tijdens de storing een order kon plaatsen. DeGiro stelt daartegenover dat op basis van hetgeen door de consument is gesteld geen duidelijkheid bestaat over zijn intenties om de tweede order te royeren en dat de consument, zoals bepaald in de overeenkomst tussen partijen, in geval van storing zijn order per e-mail kan doorgeven, zodat de gestelde schade voor zijn rekening moet blijven.

3.2 De commissie zal eerst ingaan op het verweer dat de intenties van de consument niet duidelijk waren en dat hierover zekerheid zou zijn verkregen als hij een e-mailorder had geplaatst. Hierbij is van belang dat de consument zijn order tot verkoop voor een koers van € 0,008 kort voor 16.25 uur, namelijk om 15.01 uur, had geplaatst en dat gesteld noch gebleken is dat zich in de tussentijd bijzondere ontwikkelingen hadden voorgedaan rond het aandeel Sumo. Hierbij is ook van belang dat DeGiro erop heeft gewezen dat de mogelijkheid van een e-mailorder is neergelegd in de in 2.5 vermelde documentatie – de Voorwaarden Beleggingsdiensten en de Nadere Informatie – die deel uitmaakt van de overeenkomst tussen partijen en dat de consument dit vervolgens niet heeft betwist. De commissie leidt hieruit af dat de consument is geïnformeerd over de mogelijkheid van een plaatsen van een e-mailorder om zodoende duidelijkheid te geven omtrent zijn intenties.

3.3 Volgens de consument was er tijdens de storing op 22 november 2021 te weinig tijd om een e-mailorder te plaatsen. Hij stelt dat hij de storing om 16.25 uur heeft geconstateerd terwijl de order kort daarna, om 16.30 uur, is uitgevoerd en hij meteen daarna een e-mail met zijn klacht heeft getypt (zie 2.4) die DeGiro enkele minuten daarna heeft ontvangen.

3.4 Naar het oordeel van de commissie kan niet met de vereiste zekerheid worden vastgesteld dat tussen het tijdstip waarop de consument de storing constateerde (16.25 uur) en dat waarop de order werd uitgevoerd (16.30 uur) zo weinig tijd zat dat de consument geen e-mailorder had kunnen opgeven. Een e-mail met een order kan kort zijn omdat daarin alleen de informatie hoeft te worden vermeld die DeGiro nodig heeft om de order te kunnen uitvoeren, te weten de gebruikersnaam van de klant, de ISIN-code, de beurs, het aantal financiële instrumenten, het ordertype, de limiet en een mededeling zoals 'kopen', 'verkopen' of 'verwijderen' (de aanduiding voor royeren in de Nadere informatie, zie 2.5 hiervoor). Daar komt bij dat, afgaande op de stukken, de consument reeds voor 22 november 2021 een e-mailorder heeft geplaatst. Ten overvloede merkt de commissie op dat niet is gebleken van de door de consument gestelde schade. Hij heeft de schade berekend op basis van het verschil tussen de koers waarop zijn tweede order was uitgevoerd (€ 0,008) en de koers van € 0,0115. Deze laatste koers was echter de koers waarop zijn eigen eerdere order (slechts) gedeeltelijk was uitgevoerd. Dat voor deze koers nog meer stukken hadden kunnen worden verkocht, is niet gebleken.

3.5 Gezien het voorgaande is niet gebleken dat de gestelde schade aan een tekortschieten van DeGiro kan worden toegerekend. De vordering zal daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 twee weken na verzending van de uitspraak kunt u verzoeken vergissingen zoals schrijf- of rekenfouten of een verkeerde naam of datum te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na verzending kunt u 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 niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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