Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0687

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	2 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, met haar bijkantoor flatexDEGIRO Bank Dutch Branch mede gevestigd in Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	15 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de cliëntovereenkomst

Samenvatting

De consument heeft DeGiro verzocht aandelen verkregen via een werknemersplan over te boeken naar haar effectenrekening. In de uitoefening van die opdracht is vertraging ontstaan. De consument stelt hierdoor verlies te hebben geleden vanwege een daling van de koers van het aandeel. De commissie is van oordeel dat DeGiro is tekortgeschoten in de zorgvuldige uitvoering van de opdracht. Het is echter niet komen vast te staan dat de consument hierdoor schade heeft geleden. De vordering wordt afgewezen.

1. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van DeGiro; 4) de repliek van de consument 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 houdt een effectenrekening aan bij DeGiro. De relevante bepalingen uit de cliëntovereenkomst zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 15 oktober 2021 heeft de consument een verzoek ingediend bij DeGiro voor het overboeken van 35 aandelen Nexus AG die zij heeft verkregen via een werknemers-plan, van de Duitse custodian bank Bankhaus Gebrüder Martin, naar haar effecten-rekening bij DeGiro.

2.3 De consument heeft zich op 14 januari 2022 beklaagd bij DeGiro over het feit dat de aandelen nog steeds niet op haar effectenrekening staan. Op 25 januari 2022 heeft zij DeGiro verzocht de schade die zij heeft geleden door de trage verwerking van het overboekingsverzoek, begroot op € 789,25, te vergoeden. Dat verzoek is door DeGiro afgewezen op 15 februari 2022.

2.4 Op 1 maart 2022 is de overboeking door DeGiro geëffectueerd en zijn de aandelen naar de effectenrekening van de consument overgebracht.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt zich op het standpunt dat DeGiro te traag is geweest in het overboeken van de aandelen naar haar effectenrekening. Zij heeft de aandelen in september gekocht bij een koers van € 65,90, voor in totaal € 2.306,50. Als DeGiro de aandelen binnen een redelijke termijn had overgeboekt, had zij de aandelen voor een gunstige koers kunnen verkopen. Op 21 oktober 2021 had zij de aandelen kunnen verkopen tegen een koers van € 80,- per aandeel, voor een totaalbedrag van € 2.800,-. Dat levert een verlies op van € 493,50. Voor zover het overboeken van de aandelen voor 21 oktober 2021 in redelijkheid niet van DeGiro verwacht had kunnen worden, dan had zij toch in ieder geval op 15 november 2021 de aandelen moeten kunnen verkopen tegen een koers van € 75,90. DeGiro heeft de aandelen echter pas na vier en een halve maand overgeboekt. In de tussentijd is de koers gezakt, waardoor zij verder verlies lijdt. Op 1 maart 2022 kon de consument haar aandelen daadwerkelijk verkopen. Op dat moment bedroeg de koers € 58,70, wat een verlies oplevert van € 252,- ten opzichte van de aankoopprijs.

2.6 De consument vordert een redelijke vergoeding van de schade die zij heeft geleden door het handelen van DeGiro, door haar begroot op € 602,-.

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

Waar gaat het in deze zaak over?

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of DeGiro toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van het overboekingsverzoek en daarom de door de consument gevorderde schade zal moeten vergoeden.

Beoordeling

3.2 DeGiro heeft zich verweerd door te stellen dat om een ongewoon overboekings-verzoek ging, waarbij aandelen die zijn verkregen via een werknemersplan moesten worden overgeboekt van een gezamenlijke rekening op naam van de werkgever bij de Duitse custody bank naar een individuele rekening op naam van 29 werknemers, waaronder de consument. Vanwege verplichtingen in de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) accepteert DeGiro alleen portefeuilleoverdrachten tussen rekeningen met een gelijkluidende tenaamstelling. Omdat geen sprake was van een gelijkluidende tenaamstelling kon DeGiro het overboekingsverzoek niet uitvoeren. Om deze overboeking voor meerdere werknemers te kunnen uitvoeren, moest DeGiro haar beleid en interne processen aanpassen en informatie opvragen bij de betrokken werkgever. Omdat sprake was van een overboeking voor meerdere werknemers, heeft DeGiro geprobeerd dit proces eerst voor alle werknemers in orde te maken. Nadat dit niet lukte, heeft DeGiro in januari 2022 besloten een uitzondering te maken op haar beleid en is zij gestart met de overboekingen van de werknemers waarvan zij de benodigde informatie reeds had ontvangen, waaronder de consument. Doordat sprake was van een uitzonderlijk proces, is vertraging ontstaan waardoor de aandelen per 1 maart 2022 op de rekening van de consument stonden. Deze vertraging kan DeGiro niet worden toegerekend, juist omdat zij voor de consument een uitzondering heeft gemaakt.

3.3 De commissie stelt vast dat tussen partijen is afgesproken dat DeGiro haar uiterste best zal doen om financiële instrumenten over te boeken van derden naar de rekening van de consument bij DeGiro. Deze verplichting is een inspanningsverplichting, zoals DeGiro terecht heeft gesteld. Dat neemt echter niet weg dat in artikel 25.1 van de cliëntovereenkomst is opgenomen dat DeGiro ernaar streeft haar diensten met de nodige zorgvuldigheid te verlenen en de belangen van haar cliënten te dienen en te beschermen. Hoewel de commissie begrip heeft voor het feit dat het hier om een ongewoon overboekingsverzoek ging, dat voor DeGiro bewerkelijk is om uit te voeren en dus een langere verwerkingstijd vergt dan gebruikelijk, is de commissie het met de consument eens dat DeGiro dit eerder had moeten melden aan de werkgever en de consument. De werkgever en de consument hadden dan de optie gehad om andere opties te onderzoeken om de aandelen aan de individuele werknemers ter beschikking te stellen.

DeGiro heeft echter pas na de klacht van de consument op 14 januari 2022 geïnformeerd over de reden van de vertraging. Daardoor is DeGiro tekortgeschoten in de zorgvuldige uitvoering van de opdracht van de consument.

Heeft de consument schade geleden?

3.4 De volgende vraag is of de consument hierdoor schade heeft geleden. De consument heeft gesteld dat zij de aandelen tegen een gunstigere koers had kunnen verkopen als zij eerder de beschikking over de aandelen had gehad. Volgens DeGiro kan niet met zekerheid worden vastgesteld op welke dag de consument de aandelen zou hebben verkocht en ook niet tegen welke koers. Daarbij merkt zij op dat de consument de aandelen nog steeds in bezit heeft en dat het voordeel van een stijging van de koers enkel aan de consument toekomt.

3.5 De commissie constateert dat de stukken onvoldoende concrete en specifieke aanwijzingen bevatten om te kunnen vaststellen dat, wanneer en tegen welke koers de consument de aandelen zou hebben verkocht als DeGiro niet was tekortgeschoten in de zorgvuldige uitvoering van de opdracht van de consument. Het is immers mogelijk dat er geen andere opties voorhanden waren om op kortere termijn de beschikking over de aandelen te krijgen. Ook als die opties er wel waren geweest, blijft onduidelijk wanneer zij de beschikking had gekregen over de aandelen en of zij de aandelen dan ook daadwerkelijk verkocht had. De gestelde schade is daarom niet komen vast te staan.

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 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de cliëntovereenkomst

Relevante artikelen uit de cliëntovereenkomst

Artikel 9. Saldo (Financiële Instrumenten

(…)

9.3 Portefeuilleoverdrachten

Op verzoek van de Cliënt – en na ontvangst van alle nodige informatie – zal DEGIRO haar uiterste best doen om Financiële Instrumenten vanuit het Saldo over te boeken naar een rekening op naam van de Cliënt buiten DEGIRO. Hetzelfde geldt mutatis mutandis voor overboekingen van Financiële Instrumenten van derden naar de rekening van de Cliënt bij DEGIRO.

(…)

Artikel 25. Aansprakelijkheid en vrijwaring

25.1 Zorgvuldige dienstverlening

DEGIRO streeft ernaar haar diensten met de nodige zorgvuldigheid te verlenen en de belangen van haar cliënten te dienen en te beschermen.