**Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0638**

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

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 17 augustus 2023 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Reverse stock split. Onjuiste break-evenkoers vermeld. Causaal verband met schade niet gebleken.

## 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 In 3.1 tot en met 3.3 wordt toegelicht waarom deze uitspraak niet-bindend is.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij DeGiro gehad. Op deze rekening belegde zij op basis van execution only. Tot haar beleggingen behoorden aandelen Exela Technologies (hierna: Exela, door de consument ook aangeduid als Xela). Een deel van deze aandelen was verhandelbaar op Nasdaq en een ander deel op Tradegate.

2.2 Op 26 juli 2022 heeft Exela een reverse stock split aangekondigd waarbij aandeelhouders voor twintig bestaande aandelen één nieuw aandeel zouden krijgen. De consument had na de reverse stock split 9.070 op Nasdaq verhandelbare aandelen en 1.223 op Tradegate verhandelbare aandelen.

2.3 In de Webtrader van DeGiro werd bij de aandelen Exela de break-evenkoers (break-even price, hierna BEP) vermeld.[1] Wegens een probleem in DeGiro's systemen werd enige tijd na de reverse stock split bij de op Nasdaq verhandelbare aandelen een BEP van € 0 getoond. Verder werd na de reverse stock split bij de op Tradegate verhandelbare aandelen een BEP getoond die niet met 20 was vermenigvuldigd.

2.4 Op 29 juli 2022 heeft de consument aan DeGiro gemaild:[2]

> *(…) on 26/07/22 (…) Exela Technologies (Xela) did a reverse split (…).*
> *I have seen on my account that the Xela shares I bought on the Nasdaq have changed in quantity (…) but it doesn't show my average price, which is currently shown as zero.*
> *(…) the average price for my Tradegate position that after reverse split you calculated to be 2.856 is wrong (before the reverse split I had an average price of 0.31 and a few cents (…)) so I should have an average price of 6.2 and more.*
> *This mistake (…) needs to be fixed immediately, since with this wrong average price (…) are missing several thousands Euros that I have invested (…).*
> *I would also like you to quickly settle my Nasdaq position which doesn't show my average price because this way I have been unable to operate for days. (…)*

2.5 DeGiro heeft op 1 augustus 2022 geantwoord:

> *(…) This is an issue that DeGiro is aware of ((…) following some corporate actions, the average price reported in the platform may be incorrect) and we are (…) working on a system update (…).*
> *Unfortunately I am unable to tell you an exact timeline for the update (…) – (…) the 'fix' is under review by the (…) IT department. (…)*
> *I would like to reassure you that this is a data visualization issue – it does not represent an abnormal and forced depreciation of your position (…)*

2.6 Op 1 augustus 2022 heeft de consument gemaild:

> *(…) thanks for the quick reply. Then I'll wait and I trust that I will be able to see the correct average price soon. (…)*

2.7 Op 8 augustus 2022 heeft de consument gemaild:

> *(…) I still don't see any average price on (…) my open positions and on the other position I see the wrong average price.*

---

[1] In haar verweerschrift licht DeGiro toe wat een break-evenkoers is:
'The Break Even Price or BEP (for Italian clients 'Prezzo Medio di Carico' or 'PMC') of a product is part of the information DEGIRO provides (…) via the Webtrader. This is a calculation of the sum of the historical prices paid for a stock, divided by the number of shares held by the client. Therefore the BEP shows the mean price that was paid for a position in the portfolio (…). In combination [with] the last trading price of a stock, this price can be used to calculate the profit or loss that has been made with a single position.'

[2] Partijen hebben in het Italiaans gecorrespondeerd. De hier geciteerde Engelse vertaling is door de consument overgelegd. Met 'average price' wordt in deze vertaling de break-evenkoers bedoeld.

*(…) staying two weeks without being able to trade, with my portfolio still not updated, is (…) not acceptable.*
*If I wanted to sell my shares or buy new shares to lower the average price, I guess I couldn't do it, since the average price is not (…) updated…and being unable to trade for weeks is (…) a serious problem. I ask you to restore a correct operativity (…)*

DeGiro heeft diezelfde dag geantwoord:

*(…) For the position traded on NDQ it would appear (…) that the average price has been reestablished correctly (…).*
*Can you confirm if you see this too? If not, I kindly ask you to log out of your account (…) and then log back in.*
*As for the average price of the position on TDG, the implementation of the adjustment has not happened yet. Hopefully, soon, this too should be applied on the platform (…). (…)*

Eveneens op 8 augustus 2022 heeft de consument gemaild:

*(…) I tried to exit and re-enter (…) but I see the average price (…) on Nasdaq still at 0, and the one traded on Tradegate still with the wrong average price.*
*I also tried uninstalling the app and reinstalling it (…).*
*Can you please fix at least the one traded on Nasdaq? As for the one traded on Tradegate I expected it to be a matter of days (…).*
*Having to wait for weeks (…) to operate on volatile stocks (…) is (…) madness. If I'm unable to trade for another few weeks and (…) my shares go up (…) how do I sell? Or if (…) I want to buy to lower my average (…) how do I do it? (…) who is gonna refund me (…) hypothetical gains or losses that I am unable to realize (…)?*
*(…) having to wait for another few weeks (…) is in no way acceptable because (…) this is a volatile stock (…).*
*I kindly ask you to fix the situation as soon as possible (…). (…)*

2.8 Op 9 augustus 2022 heeft DeGiro gemaild:

*(…) I've moved your account server in an attempt to fix the Exela situation on NDQ – let me know if this updated the average price. If not, please attach a screenshot showing your [portfolio] view (so I can attach it for (…) reporting to the (…) Technical Department).*
*(…)*

2.9 Op 16 augustus 2022 heeft de consument gemaild:

*(…) I renew my request for a quick solution (…) on (…) Nasdaq and on Tradegate (…) (…).*
*(…) I asked you a question (…): in the event that the title goes up a lot and I'm unable to sell (…) but on your disservice, who should I blame for (…) unrealized gains?*
*(…) (…)*

2.10 Op 17 augustus 2022 heeft DeGiro gemaild:

> *(…) The problem in question is purely related to a matter of data visualization and has not led to an interruption in the [trade] for the security in question.*
> *The average price represents a useful indicator to understand at what price you should sell to break even on your entire position created and expanded at different times and prices – that said, the average price does not represent the actual value of your securities (i.e. if the average price is 0, [that] does not mean that the securities in question are worth 0).*
> *You can currently find the average entry price of your positions by doing the weighted average of the "price" column of your transactions in the "operations" section (making sure you have filtered by 'Exela' and you have activated the 'Aggregate based on orders' option) and then comparing this value using the factor of the recent reverse split.*
> *Therefore, at this moment the security in question can be traded regularly (you can enter purchase and sale orders without problems) and you would be capable of realizing an hypothetical profit. (…)*

2.11 Op 20 augustus 2022 heeft de consument gemaild:

> *(…) so I could hypothetically buy to lower the average price and even if I don't see it now, once the necessary changes have been made, I will find the average price lowered, based on the new purchases I might want to make these days? (…)*
> *(…) if I were to buy more shares, would be correctly increased only the number of shares owned (…), while the average price would be correctly updated, in light of new purchases, only once you have finished this correction on your databases (…)?*
> *And does this apply to both my Tradegate and Nasdaq positions? (…)*

2.12 Op 22 augustus 2022 heeft DeGiro gemaild:

> *(…) Correct, the problem is one of display that affects exclusively some positions following corporate actions ((…) both your positions on TDG and NDQ).*
> *By purchasing further shares, you will see the quantity increase, while the correct average price (that includes the effect of your possible purchase) will appear only after the (…) correction. (…)*

2.13 Op 12 september 2022 heeft de consument gemaild:

> *(…) I (…) write to you about the same problem (…) I still don't see the correct average price of my two Xela positions (…).(…)*

2.14 Op 13 september 2022 heeft DeGiro gemaild:

> *(…) for your account (…) the average price of the two products (…) now appears to be restored.*
> *Attached is a screenshot of the account view showing the related correction for both (…) products.*

*(…) the problem seems to be related to a device. So I have to ask you:*
*Does the problem persist when accessing from a PC or computer? Could you send me a screenshot (which I may attach to a new ticket to the technical department). (…)*

2.15 Eveneens op 13 september 2022 heeft de consument gemaild:

*(…) on the mobile app (…) I still see the average price of the Nasdaq position at zero and the Tradegate position at 2.856 (…). (…)*
*I would like to buy new shares on Tradegate, but I'm held back by the fact that there are all these errors on your platform and I am afraid that new purchases wouldn't be displayed as well. (…)*

2.16 Op 20 september 2022 heeft de consument gemaild:

*(…) my situation is [still] the same: average price on Tradegate wrong and Profit/Loss percentage on Nasdaq with an absurd percentage (…). (…) how much longer will it take to fix the situation? (…)*

2.17 DeGiro heeft op 29 september 2022 gemaild:

*(…) I proceeded to create a (…) ticket reporting the persistence of the problem, the troubleshooting done so far and the specifications you provided. As soon as I get a response, I'll let you know. (…)*

2.18 Op 9 november 2022 heeft DeGiro gemaild:

*(…) I've had a response from DeGiro's technical department regarding XELA's average price on TDG and at this time they cannot provide me with a firm date for the correction that will be implemented (…). (…)*

2.19 Op 30 november 2022 heeft de consument DeGiro verzocht haar aandelen naar een rekening elders over te boeken. De overboeking is afgerond op 28 december 2022.

*Klacht, vordering en verweer*

2.20 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In haar klachtformulier heeft zij een schadebedrag van € 10.000,- vermeld. De vordering berust op de stelling dat DeGiro onjuiste informatie heeft verstrekt, waaronder een onjuiste BEP bij haar aandelen Exela, met als gevolg dat de consument langdurig heeft verondersteld dat haar aandelen Exela niet verhandelbaar waren.

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

## 3. De beoordeling

*Niet-bindende uitspraak*

3.1 Voordat zij op de klacht ingaat zal de commissie onderzoeken naar welk recht de klacht moet worden beoordeeld en of zij een bindende uitspraak kan doen.

3.2 Van belang is dat op grond van artikel 6 lid 2 van de Rome I-verordening (Verordening (EG) nr. 593/2008) de overeenkomst wordt beheerst door het recht van de woonplaats van de consument – in dit geval Italiaans recht – voor zover dat recht haar meer bescherming biedt. De verordening heeft rechtstreekse werking en is van dwingend recht, zodat daarvan niet in het nadeel van een consument mag worden afgeweken.

3.3 Op grond van vraag 15 onder I van haar reglement beoordeelt de commissie klachten naar Nederlands recht. De commissie kan niet vaststellen of de genoemde mogelijkheid zich hier voordoet dat het Italiaanse recht de consument meer bescherming biedt. Dit betekent dat de consument de mogelijkheid moet behouden haar klacht in volle omvang aan de gewone rechter voor te leggen. Deze uitspraak is daarom niet-bindend.

*Inhoudelijke beoordeling*

3.4 Partijen verschillen van mening over de vraag of DeGiro, door in het portefeuille-overzicht bij de aandelen Exela een onjuiste BEP te vermelden, is tekortgekomen in de nakoming van haar verplichtingen jegens de consument en op die grond schade moet vergoeden.

3.5 De commissie zal eerst beoordelen of er sprake is van een tekortkoming bestaande uit het verstrekken van verkeerde informatie. Als verweer heeft DeGiro aangevoerd dat de BEP bij wijze van onverplichte service wordt verstrekt en dat de consument op grond van de cliëntovereenkomst de aan haar verstrekte informatie moet controleren. In dit standpunt kan DeGiro niet worden gevolgd. Van een beleggingsonderneming in een relatie op basis van execution only mag worden verwacht dat de aan de klant verstrekte informatie over de waarde van diens beleggingen en de daarvoor relevante kengetallen geen wezenlijke onjuistheden bevat. DeGiro erkent dat de BEP van € 0 die bij de op Nasdaq verhandelde aandelen werd vermeld niet juist was. Daarmee staat de tekortkoming van DeGiro vast. Wegens hetgeen hierna wordt overwogen kan in het midden blijven of DeGiro in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld door bij de op Tradegate verhandelde aandelen een BEP te vermelden die na de reverse stock split niet met 20 was vermenigvuldigd.

3.6 Beoordeeld moet worden of de consument, door het verstrekken van deze onjuiste informatie, schade heeft geleden die door DeGiro moet worden vergoed.

Hierbij is van belang dat DeGiro aanvoert dat er geen causaal verband bestaat tussen het vermelden van een onjuiste BEP en de schade die de consument stelt. Volgens DeGiro is de veronderstelling van de consument – dat zij niet in aandelen Exela kon handelen zolang een onjuiste BEP werd getoond – niet veroorzaakt door informatie die zij van DeGiro had gekregen. De consument brengt hiertegen in dat DeGiro in de correspondentie nooit duidelijk heeft gemaakt dat gewoon in aandelen Exela kon worden gehandeld. DeGiro heeft volgens de consument verzuimd haar meteen te melden dat een verkeerde BEP werd getoond. Verder stelt de consument dat zij, omdat bij de BEP en bij de behaalde winst/verlies onjuiste cijfers werden vermeld, aannam dat er iets ernstig mis was in DeGiro's platform zodat zij haar aandelen niet tegen de juiste marktwaarde zou kunnen verkopen.

3.7 Naar het oordeel van de commissie is niet aannemelijk geworden dat een causaal verband bestaat tussen DeGiro's tekortkoming – het vermelden van een verkeerde BEP – en de gestelde schade die volgens de consument is ontstaan door het niet kunnen handelen in haar aandelen. De BEP is een kengetal dat alleen iets zegt over de koers waarbij een belegger in geval van verkoop van financiële instrumenten het belegde bedrag terugverdient. De BEP houdt geen verband met de vraag of een financieel instrument op enig moment wel of niet verhandelbaar is. Dit wordt ook niet anders door de stelling van de consument dat DeGiro nooit duidelijk heeft gemaakt dat zij gewoon kon handelen in aandelen Exela. Deze stelling wordt gepasseerd omdat zij zich niet verdraagt met de vaststaande feiten. Immers, in haar e-mails van 1 en 17 augustus 2022 heeft DeGiro medegedeeld dat het bij dit probleem alleen gaat om de weergave van gegevens ('data visualization'). In de e-mail van 17 augustus 2022 heeft DeGiro bovendien opgemerkt dat het tonen van een onjuiste BEP niet heeft geleid tot onderbreking van de handel in dit aandeel en dat de BEP een bruikbare indicator is, maar iets anders dan de marktwaarde van het aandeel in kwestie. Met deze antwoorden heeft DeGiro voldoende duidelijk gemaakt dat wel degelijk in aandelen Exela kon worden gehandeld.

3.8 Zoals hiervoor overwogen is het causaal verband tussen DeGiro's tekortkoming en de gestelde schade niet komen vast te staan. Dit brengt mee dat de vordering van de consument zal worden afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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