Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1030

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	24 augustus 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	5 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Execution only beleggingsrelatie. Storing WebTrader. De consument stelt dat hij als gevolg van de storing langdurig niet heeft kunnen handelen, wat tot schade heeft geleid. Hij betwist dat hij zijn orders via de e-mail had kunnen inleggen. Hoewel de door DeGiro geboden uitwijkmogelijkheid in geval van storing in de WebTrader voor de consument gezien zijn wijze van handelen geen ideale oplossing is, moet deze omstandigheid voor rekening van de consument blijven.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 heeft een beleggingsrekening bij DeGiro. Hij belegt op basis van execution only. Op de beleggingsrekening zijn de Voorwaarden Beleggingsdiensten en de Nadere Informatie Beleggingsdiensten van toepassing. De belangrijke bepalingen uit deze voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 13 mei 2022 was sprake van een storing in de WebTrader, het elektronische handelssysteem van DeGiro.

De klacht en vordering

2.3 De consument stelt dat hij als gevolg van de storing langdurig niet heeft kunnen handelen, wat tot schade heeft geleid. Hij vordert een schadevergoeding van € 500,- en een vergoeding van € 250,- voor de tijd die hij aan de zaak heeft besteed. Hij stelt dat € 500,- een zeer coulante inschatting is van het op die dag gemiste resultaat en baseert zich daarbij op de resultaten die hij in de aan 13 mei 2022 voorafgaande dagen heeft behaald en op de (slot)stand van de AEX op die dag.

2.4 De consument betwist dat hij zijn orders via de e-mail had kunnen inleggen. Dagelijks verschijnen meerdere analistenrapporten en ander economisch nieuws, wat van invloed kan zijn op een aandeel en waardoor bijstelling van een order noodzakelijk kan zijn. In de WebTrader kan dit. Wordt bij een storing per e-mail een order ingelegd, dan kan deze niet meer worden bijgesteld. Een nieuwe e-mail sturen heeft geen zin omdat de correctie dan te laat wordt verwerkt. Telefonisch kan de consument de order ook niet wijzigen, omdat DeGiro bij storingen niet bereikbaar is. De consument legt bij storingen daarom niet meer per e-mail orders in.

2.5 Voor zijn vordering heeft de consument getracht een reconstructie te maken van 13 mei 2022. Hij kan echter niet meer achterhalen hoe zijn portefeuille er die dag uitzag of wat het koersverloop gedurende de dag was. Aan de hand van de transacties die hij op 13 mei 2022 wel heeft uitgevoerd, heeft hij daarom zijn verlies geschat. Uit het overzicht van de op 13 mei 2022 tot aan de storing uitgevoerde transacties blijkt dat de consument tot aan dat moment een positief resultaat van € 633,76 had bereikt. Verder staat vast dat de AEX-index en daardoor nagenoeg alle aandelen deze dag behoorlijk zijn gestegen. Anders dan DeGiro betoogt heeft de consument zijn verlies gedurende de middag niet meer goed kunnen maken. De koers loopt gedurende de dag niet steeds op. Aan de hand van de fondsen ABN AMRO en Besi stelt hij dat de slotkoers van de dag niet overeenkomt met de hoogste koers van die dag.

Het verweer

2.6 DeGiro heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet beoordelen of DeGiro aansprakelijk is voor de schade die de consument stelt te hebben geleden als gevolg van de storing in de WebTrader. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en zal hieronder toelichten waarom.

3.2 Partijen twisten over het precieze tijdstip (en de duur) van de storing. De consument stelt dat deze is begonnen na 10.44 toen hij zijn laatste transactie in de WebTrader heeft ingevoerd, tot 14.07 uur, toen hij weer transacties kon invoeren. DeGiro stelt dat de storing heeft geduurd van 9.33 uur tot 12.03 uur en dat eerder ingelegde orders zijn uitgevoerd op de tijdstippen die de consument noemt. Omdat de commissie van oordeel is dat DeGiro niet aansprakelijk is voor de gestelde schade (zie 3.4 en 3.5 hierna), kan in het midden blijven wanneer de storing precies heeft plaatsgevonden.

3.3 DeGiro voert aan dat zij de mogelijkheid biedt om opdrachten per e-mail door te voeren als de WebTrader niet goed functioneert, dat deze mogelijkheid onderdeel uitmaakt van haar dienstverlening en dat deze gericht is op de continuïteit van de dienstverlening. De consument had van deze mogelijkheid gebruik kunnen maken en omdat hij dit niet heeft gedaan, moet dit voor zijn risico blijven, aldus DeGiro.

3.4 De commissie volgt dit verweer. DeGiro biedt de mogelijkheid om per e-mail orders in te leggen als om wat voor reden dan ook de WebTrader hiervoor niet kan worden gebruikt. Op deze wijze biedt zij een mogelijkheid alsnog orders uit te laten voeren bij een storing, wat ook is opgenomen in de Voorwaarden Beleggingsdiensten en de Nadere Informatie Beleggingsdiensten. Uit de stellingen van de consument blijkt dat hij van de mogelijkheid om per e-mail een order in te leggen op de hoogte was.

3.5 De consument heeft toegelicht dat de mogelijkheid om orders per e-mail in te leggen niet in zijn handelsstrategie past en dat hij daarom ervoor gekozen heeft daar geen gebruik meer van te maken. Hoewel de commissie begrijpt dat de door DeGiro geboden uitwijkmogelijkheid in geval van storing in de WebTrader voor de consument gezien zijn wijze van handelen geen ideale oplossing is, moet deze omstandigheid voor rekening van de consument blijven. Dit geldt temeer omdat 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.

3.6 De conclusie is dan ook dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de commissie zijn vordering zal afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk 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 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk 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 Geschillencommissie Kifid 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 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 algemene voorwaarden

Voorwaarden Beleggingsdiensten

7.6 Continue werking

Het Handelsplatform is een technisch communicatiesysteem dat wordt gebruikt door DEGIRO voor communicatie tussen DEGIRO en haar cliënten en met de vele dienstverleners zoals banken, brokers en beurzen die DEGIRO nodig heeft om haar diensten te kunnen leveren. 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.

DEGIRO is bevoegd de toegang tot (of de werking van) het Handelsplatform tijdelijk op te schorten teneinde technische activiteiten uit te voeren om een correcte en continue werking te behouden (bijv. onderhoud en verhelpen van storingen) en/of interventies en maatregelen uit te voeren die nodig zijn om de integriteit, stabiliteit en reputatie van de financiële sector te beschermen (bijv. maatregelen die voortvloeien uit Wetten en Regels).

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.

Nadere Informatie Beleggingsdiensten

Handelsplatform

(…) Als het niet mogelijk is om uw Order via het Handelsplatform te plaatsen omdat u wilt handelen op een markt of met een tegenpartij die niet elektronisch toegankelijk is of in geval van een storing van het handelsplatform, kunt u uw Order per e-mail of, indien e-mail niet beschikbaar is, telefonisch plaatsen.
(…)