Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-332
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nxchange, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Aangeslotene
Datum uitspraak	: 15 april 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Gereglementeerde markt, multilaterale handelsfaciliteit en conversie certificaten. Aan de Commissie ligt de vraag voor of Aangeslotene bij de conversie van de certificaten jegens Consument zorgvuldig heeft gehandeld. De Commissie stelt voorop dat het converteren van de certificaten een andere dienst is dan de dienst die Consument gewoonlijk van Aangeslotene afneemt, namelijk het handelen in financiële instrumenten op het handelsplatform dat Aangeslotene in stand houdt. Aangeslotene heeft een procedure opgesteld voor het uitvoeren van de conversie. In het door Aangeslotene verstrekte conversieformulier wordt een termijn voor conversie van drie werkdagen genoemd. Niet is gebleken dat ten nadele van Consument van deze procedure is afgeweken. De Commissie ziet geen aanleiding op grond waarvan Aangeslotene in het geval van Consument van deze procedure had moeten afwijken. Het conversieverzoek van Consument is binnen drie werkdagen uitgevoerd, wat de Commissie een redelijke termijn acht.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken en de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de reactie van Consument op dit verweerschrift;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de nagekomen reactie van Consument; en
- de reactie van Aangeslotene daarop.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie heeft vastgesteld dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Aangeslotene exploiteert een gereglementeerde markt en een multilaterale handelsfaciliteit. Fastned N.V. heeft certificaten van aandelen uitgegeven die verhandelbaar zijn op het door Aangeslotene geëxploiteerde handelsplatform. Consument belegt via het handelsplatform van Aangeslotene in deze certificaten.

2.2 Fastned heeft aangekondigd vanaf 21 juni 2019 een beursnotering op Euronext te zullen aanvragen. Aangeslotene heeft daaraan voorafgaand op haar website aangekondigd dat certificaathouders de certificaten waarin zij op het handelsplatform van Aangeslotene beleggen, kunnen omwisselen voor Euronext-certificaten.

2.3 Voor deze omwisseling heeft Aangeslotene gebruik gemaakt van de diensten van ING Bank N.V. (hierna: "ING"). Aangeslotene heeft in een handleiding toegelicht hoe een certificaathouder bij de omwisseling te werk moet gaan:

"- print het speciale conversieformulier en vul dit in,
- maak een screenshot van de positie op [Aangeslotene] die overgeboekt moet worden,
- stuur het formulier en de screenshot op naar ING Issuer Services (per e-mail, fax of post), en
- de [Aangeslotene] certificaten worden omgezet in Euronext certificaten in de verhouding 1:1. De [Aangeslotene] rekening wordt tijdelijk geblokkeerd en de Euronext Certificaten worden geleverd naar de effectenrekening van de klant.
Na ontvangst van het formulier bevestigt ING nog bij [Aangeslotene] of het aantal door de klant aangehouden stukken overeenkomt met het conversieverzoek. Na bevestiging van [Aangeslotene] kan worden geconverteerd."

Op het conversieformulier kan de klant twee opties aankruisen voor het aantal te converteren certificaten:

" 0 Mijn gehele portefeuille Fastned Certificaten bij Nxchange
0 Het volgende aantal Fastned Certificaten bij Nxchange"

Op de handleiding staat verder onder meer vermeld dat:

"- Alle betrokken partijen ernaar streven de certificaten zo spoedig mogelijk te converteren. Fastned, [Aangeslotene] en ING zijn niet verantwoordelijk voor eventuele vertragingen in het proces, een koersverschil of de eventuele gevolgen daarvan.
- De migratieperiode zal afhankelijk zijn van de tijd waarin de conversie is aangevraagd.

Tot en met 31 augustus 2019 zal het mogelijk zijn om de migratie op een dagelijkse basis te voltooien waarbij er tot drie werkdagen nodig zullen zijn voor de conversie."

2.4 Consument heeft op vrijdag 21 juni 2019 in de ochtend op het handelsplatform van Aangeslotene 2.494 certificaten gekocht die hij via de voorgeschreven procedure bij ING heeft aangemeld voor conversie. Die middag heeft hij nog 746 certificaten gekocht die hij bij e-mail van 14:20 uur bij ING heeft aangemeld. Hij heeft een nieuwe print screen van zijn positie meegestuurd, in totaal 3.240 certificaten. ING heeft Consument laten weten de 2.494 al bij Aangeslotene gemeld te hebben en heeft verzocht om een apart conversie-formulier in te vullen *"voor het verschil"*. Dat heeft Consument om 16:44 uur verzonden. Op het eerste formulier heeft hij aangekruist: *"mijn gehele portefeuille"*. Op het tweede heeft hij aangekruist *"het volgende aantal (…) 746"* waarbij hij tussen haakjes heeft geschreven: *"verzoek voor 2.494 eerder vandaag gedaan"*.

2.5 Het verzoek van 14:20 uur heeft Consument ook naar de support mail van Aangeslotene gestuurd.

2.6 Op 24 juni 2019 heeft ING per e-mail van 13:12 uur het verzoek tot conversie van de aanvullende 746 stukken gezonden. Consument heeft die dag meerdere keren telefonisch contact gezocht met Aangeslotene. Per e-mail van 17:45 uur heeft Aangeslotene Consument laten weten dat zij de conversieaanvraag heeft verwerkt. Op de vraag van Consument wanneer hij dit terug zou zien op zijn effectenrekening, heeft Aangeslotene per e-mail van 18:19 uur geantwoord: *"Helaas kan ik u geen exacte executietijd geven. Wij streven ernaar om iedere dag alle conversieaanvragen te verwerken. Vervolgens wordt dit bevestigd naar de ING en worden er daarna certificaten geleverd aan uw broker. (Nxchange heeft geen invloed op dit proces.) Voor verdere informatie zou u wellicht contact op kunnen nemen met ING of uw Broker."*

2.7 Op dinsdagochtend 25 juni 2019 waren de certificaten nog niet bijgeschreven op de effectenrekening van Consument. Consument heeft hierover contact opgenomen met ING en met Aangeslotene. Aangeslotene heeft de certificaten bij e-mail van 9:41 uur bij ING aangemeld. De certificaten zijn daarna omgezet. Consument heeft om 11:53 uur zijn certificaten Euronext kunnen verhandelen.

Vordering

2.8 Consument vordert een schadevergoeding van minimaal € 33.355,-. Consument stelt dat Aangeslotene hem op dinsdag 25 juni 2019 heeft medegedeeld dat de conversie zowel op vrijdag 21 juni 2019 als op maandag 24 juni 2019 bewust niet aan ING is bevestigd. Volgens Consument is daarom geen sprake van vertraging in de omzetting, zoals beschreven in de door Aangeslotene gehanteerde disclaimer, maar van een obstructie.

Consument kon door deze obstructie niet tegen een koers van rond de € 40,- (maandag) of van gemiddeld € 33,50 (dinsdagochtend) handelen en heeft nu op € 23,20 moeten verkopen. Het geclaimde bedrag bestaat uit de € 33,50 die Consument op dinsdagochtend vroeg had kunnen ontvangen en het bedrag van € 23,20 dat hij heeft ontvangen. Consument beroept zich erop dat Aangeslotene zich erop laat voorstaan dat op haar handelsplatform 24/7 gehandeld kan worden.

Verweer

2.9 Aangeslotene heeft zich tegen de stellingen van Consument verweerd. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. Beoordeling

3.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Aangeslotene bij de conversie van de certificaten jegens Consument zorgvuldig heeft gehandeld. Bij de beoordeling stelt de Commissie voorop dat het converteren van de certificaten een andere dienst is dan de dienst die Consument gewoonlijk van Aangeslotene afneemt, namelijk het handelen in financiële instrumenten op het handelsplatform dat Aangeslotene in stand houdt. Consument heeft aangevoerd dat Aangeslotene zich er op laat voorstaan dat op zeer snelle wijze op het platform van Aangeslotene gehandeld kan worden. Omdat het converteren van certificaten echter een ander soort dienstverlening is, hoeft de door Consument genoemde snelheid daarop niet van toepassing te zijn.

3.2 De Commissie stelt vast dat Aangeslotene een procedure heeft opgesteld voor het uitvoeren van de conversie. In het door Aangeslotene verstrekte conversieformulier wordt een termijn voor conversie van drie werkdagen genoemd. Niet is gebleken dat ten nadele van Consument van deze procedure is afgeweken. Consument heeft op vrijdag 21 juni 2019 in het conversieformulier aangegeven dat hij zijn "totale portefeuille" wil converteren. Daarbij heeft Consument een screenshot meegestuurd van zijn portefeuille, met op dat moment 2494 certificaten. Consument heeft daarna echter nog certificaten aangekocht, waardoor het totale aantal te converteren certificaten op het moment dat Aangeslotene het conversieformulier in behandeling nam, niet (meer) overeenkwam met het aantal in het account van Consument aanwezige certificaten. Aangeslotene heeft daarom de conversie op 21 juni 2019 tegengehouden. Na ontvangst op maandag 24 juni 2019 van het tweede aanvullende conversieformulier heeft Aangeslotene Consument diezelfde dag bij e-mail van 17:45 uur laten weten dat het conversieverzoek was verwerkt. Het conversieverzoek van Consument is binnen drie werkdagen uitgevoerd, wat de Commissie een redelijke termijn acht.

3.3 Consument heeft aangevoerd dat Aangeslotene aan de hand van de door hem verstrekte informatie en aan de hand van zijn portefeuille reeds op vrijdag 21 juni 2019 had kunnen nagaan wat zijn wensen waren, zodat Aangeslotene naar ING toe had kunnen bevestigen. De Commissie is echter van oordeel dat Aangeslotene in samenspraak met ING een procedure heeft opgezet voor de conversie zodat deze met de vereiste zorgvuldigheid zou worden uitgevoerd. De Commissie ziet geen aanleiding op grond waarvan Aangeslotene in het geval van Consument van deze procedure had moeten afwijken. Evenmin is gebleken dat Aangeslotene het verzoek bewust heeft tegengehouden.

3.4 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Aangeslotene onzorgvuldig is geweest in het verwerken van het conversieformulier van Consument en dus niet toerekenbaar is tekortgeschoten. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.