Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0592

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	27 juli 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

Limietverkooporders. De consument beklaagt zich erover dat zijn limietorders pas vanaf 17:24 uur tot uitvoering zijn gekomen. De commissie volgt evenwel de toelichting van DeGiro dat de consument aanvankelijk limieten had opgegeven die boven de biedkoersen lagen en dat dát de reden is waarom de limietorders niet tot uitvoering zijn gekomen. Van een tekortkoming van DeGiro is dan ook geen sprake. De vordering wordt daarom afgewezen.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument belegt bij DeGiro op basis van execution only. Hij had onder meer vier (derivaten)posities. Op 13 oktober 2022 aan het eind van de middag wilde de consument deze posities sluiten. Hij heeft daarom verkooporders opgegeven. Dit waren limietorders waarbij de consument meerdere keren de limiet heeft aangepast. Vanaf 17:24 uur zijn de limietorders tot uitvoering gekomen.

De klacht en vordering

2.2 De consument beklaagt zich erover dat zijn verkooporders pas vanaf 17:24 uur tot uitvoering zijn gekomen. Hij stelt dat hij al vanaf 16:30 uur geprobeerd heeft om zijn posities te verkopen. Op dat moment had hij zijn posities nog met winst kunnen verkopen. Zijn verkooporders waren limietorders met limieten die een paar cent onder de weergegeven bied- en laatkoersen lagen. Zijn orders hadden dus uitgevoerd moeten worden. Tot zijn verbazing zag hij dat zijn orders niet uitgevoerd werden. Hij heeft daarom meerdere malen de limieten verlaagd. Pas om 17:24 uur werd voor het eerst één van zijn limietorders uitgevoerd. Op dat moment waren de koersen al flink gedaald. Doordat zijn verkooporders pas vanaf 17:24 uur zijn uitgevoerd, heeft hij schade geleden. Hij vordert daarom een schadevergoeding van DeGiro.

Het verweer

2.3 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 Dit geschil draait om de vraag of DeGiro is tekortgeschoten doordat de limietorders die de consument naar eigen zeggen tussen 16:30 en 17:24 uur heeft ingelegd, niet tot uitvoering zijn gekomen.

3.2 DeGiro heeft allereerst gepreciseerd dat de consument niet al vanaf 16:30 uur, maar pas vanaf 17:06 uur limietorders heeft opgegeven. Verder heeft DeGiro toegelicht waarom de tussen 17:06 en 17:24 uur opgegeven limietorders niet zijn uitgevoerd: de door de consument meegegeven limieten lagen boven de biedkoersen. DeGiro heeft dit onderbouwd door middel van een overzicht van alle door de consument op 13 oktober 2022 opgegeven orders met bijbehorende limieten en de op die tijdstippen geldende bied- en laatkoersen.

3.3 De consument is niet specifiek ingegaan op de limieten en biedkoersen in dit overzicht. Wél handhaaft hij zijn stelling dat hij limieten had opgegeven die (een paar cent) onder de biedkoersen lagen en dat zijn limietorders daarom uitgevoerd hadden moeten worden. Ter ondersteuning van deze stelling heeft hij een video-opname gemaakt van een limietorder die hij op 2 februari 2023 via de app van DeGiro heeft opgegeven. Op deze opname is te zien dat hij om 16:18:53 een verkooporder met een limiet van € 9,00 heeft opgegeven en dat de in de app weergegeven bied- en laatkoers op dat moment € 9,04-9,06 bedroeg. Volgens de consument had deze verkooporder (met een limiet onder de bied- en laatkoers) dan ook uitgevoerd moeten worden. In de video-opname is echter te zien dat de order niet tot uitvoering komt. Pas toen de consument om 16:20:02 de limiet verlaagde naar € 8,70 werd de order meteen uitgevoerd tegen een koers van € 8,71.

DeGiro heeft hierover aangegeven dat er om 16:18:53 geen biedkoers was boven € 9,00. De bied- en laatkoers die om 16:18:53 in de app te zien was, is dus niet correct: waarschijnlijk zat er een vertraging in de weergave van de bied- en laatkoersen. DeGiro benadrukt dat de koersinformatie die op haar handelsplatform te zien is van een derde partij afkomstig is en dat DeGiro niet instaat voor de actualiteit, volledigheid of juistheid van de verstrekte koersinformatie.

3.4 De commissie overweegt als volgt. Het is niet ondenkbaar dat – net zoals op 2 februari 2023 – er ook op 13 oktober 2022 sprake was van een vertraagde weergave van de bied- en laatkoersen. Oók waren de koersen op dat moment zeer volatiel vanwege een shortsqueeze. Dat zou verklaren waarom de consument in de veronderstelling is dat de limieten die hij tussen 17:06 en 17:24 uur had opgegeven, onder de biedkoersen lagen, terwijl die in werkelijkheid boven de biedkoersen lagen. De commissie gaat hierbij uit van de juistheid van het door DeGiro verstrekte overzicht van de op 13 oktober 2022 opgegeven orders met de bijbehorende limieten en de op die tijdstippen geldende bied- en laatkoersen. Dat de limietorders tussen 17:06 en 17:24 uur niet zijn uitgevoerd, is dan ook geen tekortkoming van DeGiro.

3.5 Voor de volledigheid gaat de commissie nog in op de stelling van de consument dat hij al vanaf 16:30 uur limietorders heeft opgegeven. Dat deze orders niet zijn opgenomen in het overzicht van DeGiro vormt volgens hem geen bewijs dat hij die orders niet heeft opgegeven. Verder stelt hij dat hij van 16:30 tot 17:00 uur gebeld heeft met DeGiro en dat uit dit telefoongesprek blijkt dat zijn limietorders die hij vanaf 16:30 uur had opgegeven ten onrechte niet werden uitgevoerd. DeGiro heeft geluidsopnames van twee telefoongespreken (van 13 en 14 oktober 2022) overgelegd, maar een opname van het telefoongesprek van 16:30 uur ontbreekt. Het feit dat dit telefoontje niet is terug te vinden in de systemen van DeGiro bewijst volgens de consument dat DeGiro op 13 oktober 2022 tussen 16:00 en 17:00 uur technische problemen had (als gevolg waarvan zijn limietorders vanaf 16:30 uur niet zijn uitgevoerd). De commissie merkt op dat de consument niet heeft aangetoond dat hij om 16:30 uur met DeGiro gebeld heeft. Verder overweegt de commissie dat DeGiro een overzicht verstrekt heeft van alle orders die de consument op 13 oktober 2022 had ingelegd en dat DeGiro daarmee de stelling van de consument dat hij al vanaf 16:30 limietorders heeft opgegeven gemotiveerd betwist heeft. Het is daarom aan de consument om zijn stelling te bewijzen. De consument heeft echter niet aangetoond dat hij tussen 16:30 uur en 17:06 uur orders heeft opgegeven, laat staan dat hij heeft aangetoond dat hij in dat tijdsbestek orders heeft opgegeven met limieten die tot uitvoering zouden hebben geleid.

3.6 Dit alles leidt tot de slotsom dat de vordering moet 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 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