Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0584
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op : 28 oktober 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak : 23 juni 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Execution only. Order plaatsen via WebTrader niet mogelijk. Geen schadevergoeding omdat geen order per e-mail is opgegeven.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende documenten met bijlagen, bestaande uit de klacht, het verweerschrift en de reactie van de consument van 1 februari 2021.

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 commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij DeGiro. Op deze rekening belegt hij op basis van execution only.

2.2 Tot de beleggingen van de consument behoorde een putoptie ten aanzien van aandelen Galapagos.

2.3 Naar aanleiding van ongunstig nieuws over Galapagos heeft de consument op 19 augustus 2020, na opening van de beurs, getracht zijn putoptie tegen een koers van € 41,- te verkopen.

Zijn verkooporder werd echter tot twee keer toe afgekeurd door de WebTrader van DeGiro. Dit kwam doordat de opgegeven koers te ver afweek van de slotkoers van de vorige werkdag.

2.4 Later die dag, nadat het systeem van DeGiro de daling van de onderliggende waarde had verwerkt, heeft de consument de verkooporder alsnog geplaatst. De verkooporder is uitgevoerd tegen een prijs van € 30,50.

2.5 Van toepassing op de overeenkomst tussen partijen zijn de Voorwaarden Beleggingsdiensten en de Nadere Informatie Beleggingsdiensten Orders en Orderuitvoeringbeleid (hierna: Nadere informatie Beleggingsdiensten). Daarin staat:

Voorwaarden Beleggingsdiensten:

"(…) 5.5 Continue werking
WebTrader is een technisch communicatiesysteem waarmee communicatie mogelijk is tussen DeGiro en haar klanten en met de vele verschillende dienstverleners zoals banken, brokers en beurzen die DeGiro voor het verlenen van haar diensten nodig heeft. DeGiro zal zich inspannen om de toegang tot haar diensten via WebTrader en de uitvoering van deze diensten zo goed mogelijk te laten verlopen. DeGiro staat niet in voor de continue en foutloze werking van WebTrader en is bevoegd om de toegang tot of werking van WebTrader tijdelijk op te schorten, bijvoorbeeld in verband met storingen of werkzaamheden. (…)
In het document Orders en Orderuitvoeringsbeleid in de Nadere Informatie Beleggingsdiensten is aangegeven op welke wijze Cliënt gedurende die tijd Orders kan geven aan DeGiro.
(…)
8.6 Orderuitvoeringsbeleid
DeGiro zal de Orders van Cliënt uitvoeren in overeenstemming met het Orderuitvoeringbeleid of de Orders ter uitvoering doorzenden naar een derde-broker. Het Orderuitvoeringbeleid is beschreven in het document 'Orders en Orderuitvoeringbeleid' in de Nadere Informatie Beleggingsdiensten; een courante versie is steeds te raadplegen op de Website. Cliënt bevestigt het Orderuitvoeringbeleid te hebben gelezen en daar mee akkoord te gaan, inclusief het gegeven dat Orders van Cliënt kunnen worden uitgevoerd buiten gereglementeerde markten en multilaterale handelsfaciliteiten en dat Orders waar een limiet aan is verbonden niet in alle gevallen direct publiek worden gemaakt. DeGiro is niet verplicht om Orders van Cliënt die afwijken van het Orderuitvoeringbeleid van DeGiro uit te voeren. (…)
12.6 Data
Op de Website en via WebTrader ontvangt Cliënt informatie. Deels wordt deze informatie ter beschikking gesteld door DeGiro. Deze informatie betrekt DeGiro grotendeels van derden zoals beurzen en data vendors. DeGiro spant zich in om steeds accurate en courante informatie te gebruiken en toetst de kwaliteit van de derden van wie zij de data betrekt. Koersinformatie wordt niet beschikbaar gesteld door DeGiro, maar wordt aan Cliënt ter beschikking gesteld door VWD-group onder een directe contractuele relatie tussen Cliënt en VWD-group.

Ten aanzien van alle data geldt dat DeGiro er niet voor in staat dat de data steeds courant en correct is. Wanneer er voor Cliënt reden is om te twijfelen aan de correctheid van de informatie op de Website, dan dient Cliënt niet op basis van deze informatie te handelen maar direct contact op te nemen met DeGiro om fouten en schade te voorkomen. (…)"

Nadere Informatie Beleggingsdiensten:

"(…) E-mail Order
Als u om welke reden dan ook uw Orders niet via WebTrader kunt plaatsen, kunt u uw Orders per e-mail doorgeven. Het e-mailadres van de Order Desk is te vinden op de Website.
DEGIRO zal de Order verwerken als:
- de Order in de e-mailbox van de Order Desk is ontvangen zoals vermeld op de Website;
- de Order alle informatie bevat die DeGiro nodig heeft om de Order uit te kunnen voeren (zoals gebruikersnaam, ISIN-code of Bloomberg-code van het Financiële Instrument, de optieseries of een andere omschrijving die voldoende duidelijk is, het aantal Financiële Instrumenten, het Ordertype, de limiet, en of het een 'koop' of een 'verkoop' betreft);
- uw Giraal Tegoed voldoende is op het moment van ontvangst van de Order; en
- DeGiro dit product opengesteld heeft voor (retail)handel. (…)"

Klacht, vordering en verweer

2.6 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In het klachtformulier heeft hij een schadebedrag van € 1.050,- vermeld. Deze vordering berust op de stelling dat DeGiro haar systeem niet naar behoren heeft ingericht in die zin dat de daling van de voor zijn order relevante onderliggende waarde (het aandeel Galapagos) te traag is verwerkt.

2.7 DeGiro heeft de stellingen van de consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Kern van dit geschil is de vraag of de consument recht heeft op schadevergoeding op de grond dat DeGiro op of omstreeks 19 augustus 2020 de waarde(verandering) van het aandeel Galapagos te traag in haar systemen heeft verwerkt.

3.2 DeGiro stelt dat zij niet ervoor instaat dat informatie in de WebTrader steeds geheel actueel is en dat dit in de overeenkomst met de consument is vastgelegd. Verder voert zij aan dat de consument heeft nagelaten, toen zijn order door de WebTrader werd afgekeurd, de order per e-mail op te geven. De consument brengt hiertegen in dat hij op de bewuste dag niet aan een e-mailorder heeft gedacht omdat er geen sprake was van een storing.

Volgens de consument was een bestensorder per e-mail niet goed mogelijk en had bij een limietorder per e-mail de kans bestaan dat hij meermalen een e-mail had moeten sturen met een aanpassing van de koers; als de onderliggende waarde hevig fluctueert, kan men immers niet eenvoudig bepalen wat een realistische limiet is.

3.3 De commissie overweegt als volgt. 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. Dat uitgangspunt geldt in dit geval des te meer omdat in Nadere Informatie Beleggingsdiensten (zie het citaat in 2.5 hierboven) is vermeld dat de cliënt zijn order per e-mail kan doorgeven als hij om welke reden dan ook een order niet via de WebTrader kan plaatsen. Dit wordt niet anders door de stelling van de consument dat een bestensorder per e-mail niet goed mogelijk was en dat bij een limietorder per e-mail de kans had bestaan dat hij meermalen een e-mail had moeten sturen met een aangepaste koers. Met dit betoog is immers niet bestreden dat het mogelijk was een e-mailorder op te geven en dat het ook mogelijk is dat deze zou zijn uitgevoerd. Nu in het geheel geen e-mailorder is opgegeven, kan niet worden vastgesteld of en in welke mate het gestelde schadebedrag door tekortschieten van DeGiro is veroorzaakt.

3.4 De vordering van de consument zal daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na verzending van deze uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken vergissingen in de uitspraak zoals schrijf- of rekenfouten of een verkeerde naam of datum te herstellen. De beslissing van de commissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na verzending van de uitspraak kunt u 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 uitspraak niet op al uw argumenten ingaat. Meer informatie staat in artikel 40 van het reglement van de commissie, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.