Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0152
(M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Flatex Bank AG, mede handelend onder de naam DeGiro en onder meer gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 25 februari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Informatie over dividend in Webtrader. De consument stelt dat hij bij zijn beslissing tot verkoop is afgegaan op onjuiste informatie over de ex-dividenddatum in de Webtrader. De commissie sluit aan bij een eerdere uitspraak en oordeelt dat de consument, toen hij wilde nagaan of de ex-dividenddatum van zijn aandelen Phoenix al was bereikt, niet alleen op gegevens in de Webtrader had behoren af te gaan.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende documenten met bijlagen, bestaande uit de klacht en aanvullingen daarop, DeGiro's verweerschrift en de reactie van de consument op het verweerschrift.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op basis 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 effectenrekening bij DeGiro.

2.2 Op deze rekening heeft de consument eind 2020 belegd in aandelen Phoenix New Media (hierna: Phoenix).

2.3 Op 19 november 2020 heeft Phoenix een bericht gepubliceerd:

"Phoenix (…) today announced that its Board of Directors declared a special cash dividend of US$0.1714 per ordinary share, equivalent to US$1.3712 per American depositary share ("ADS"), totaling approximately US$100 million, payable on December 22, 2020 to holders of record of the Company's ordinary shares at the close of business on December 4, 2020 (the "Record Date"). JPMorgan (…), as depositary of the ADSs (…), is expected to pay a cash distribution of US$1.3512 per ADS to the Company's ADS holders of record at the close of business on the Record Date (…). The Depositary expects to pay the cash distribution to the Company's ADS holders on December 22, 2020."

2.4 Phoenix heeft vervolgens de ex-dividenddatum verschoven naar 23 december 2020.

2.5 De consument heeft zijn aandelen Phoenix op 4 december 2020 verkocht. Hij heeft daarna geen dividend meer op deze aandelen ontvangen.

2.6 Op DeGiro's website stond destijds de volgende uitleg over dividend (Engelse versie):

"(…) What happens if a position I hold issues a dividend?
When DeGiro receives a notification of a dividend it will be shown on your Portfolio tab under the Upcoming Dividends section. After it is paid, the listing will be removed from that section and paid into your cash account. A record of this can be found in your Account Statement (…).
Dividend payments from stock positions will be paid to your account with any applicable withholding taxes deducted. On the ex-date the respective value will be displayed in your account. Typically the funds will be added to your account one working day after the pay date.
(…)"

2.7 De consument heeft een schermafdruk van de Webtrader overgelegd met informatie over te ontvangen dividend op zijn rekening:

"(…) Próximos dividendos [komende dividenden, vertaling Kifid]
Phoenix New Media
LIMI (28/12/2020) $ 14.244,03
$ 11.685,80 (…)"

Ook heeft de consument een schermafdruk overgelegd van de uitleg die verscheen als hij klikte op de link bij 'Próximos dividendos':[1]

[1] De originele Spaanse tekst luidt als volgt :
"En esta sección, obtendrá una visión general de los próximos dividendos que se abonarán en su cuenta. Una vez que el dividendo pase a fecha "ex-date", aparecerá en esta sección hasta que se ingrese en su cuenta. (…) Tenga en cuenta que la información de esta sección la proporciona nuestra entidad de custodia y es indicativa. Para más información, consulte la página web del emisor o póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente."

"In dit onderdeel krijgt u een overzicht van de komende dividenden die op uw rekening zullen worden bijgeschreven. Zodra het dividend de 'ex-dividend'-datum bereikt, zal het in dit onderdeel worden weergegeven totdat het op uw rekening wordt bijgeschreven. (···) Houd er rekening mee dat de informatie in dit onderdeel wordt verstrekt door onze custodian en een indicatie geeft. Raadpleeg voor meer informatie de website van de emittent of neem contact op met de klantenservice. [vertaling Kifid]"

2.8 Van toepassing op de overeenkomst tussen partijen zijn de Investment Services Conditions en de Investment Services Information Corporate actions, expirations and administrative actions (hierna: Investment Services Information).

Daarin staat:

Investment Services Conditions:

"(…) 8.8 Corporate actions
(…) As a voluntary service, and not as an obligation, DeGiro endeavours to collect as much relevant corporate action and other information with regard to these Financial Instruments as possible and provide this to Client through WebTrader or otherwise. Client acknowledges and accepts that the information provided by DeGiro may not always be correct and complete and that it is the responsibility of Client to follow developments with regard to Orders and Financial Instruments in which Client invests (…). (···)

Investment Services Information:

"(…) 1.2 Corporate action information
(···) DeGiro does not in any way guarantee that the information provided in relation to Corporate Actions is complete and correct. Therefore, Clients should be aware that it remains their own responsibility to check corporate action information with regard to the specific Financial Instruments they hold. Clearly, this is especially important when you hold more exotic or less liquid investments in your Balance. (…)"

Klacht, vordering en verweer

2.9 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In zijn klacht vermeldt hij een schadebedrag van € 13.818,-, bestaande uit een bedrag van € 11.685,- (misgelopen dividend) en € 2.133,- (verlies bij verkoop van de aandelen Phoenix). Deze vordering berust op de stelling dat DeGiro de consument ontoereikend heeft geïnformeerd over de voorwaarden waaronder hij gerechtigd was tot dividend op zijn aandelen Phoenix.

2.10 DeGiro heeft verweer gevoerd. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Kern van de klacht is dat de consument schade lijdt doordat hij bij zijn beslissing tot verkoop van aandelen Phoenix is afgegaan op onjuiste informatie over de ex-dividenddatum in de Webtrader. Volgens de consument werd in de Webtrader ten onrechte vermeld dat hij recht had op de komende dividenduitkering. Hij heeft verwezen naar de overgelegde schermafdrukken van de Webtrader.

3.2 De commissie constateert dat de informatie in deze schermafdrukken in één opzicht onjuist was: de indruk werd gewekt dat in het overzicht van komende dividenden alleen dividenden stonden waarvan de ex-datum al was bereikt, terwijl dit bij de aandelen Phoenix niet het geval was. De uitgevende instelling had immers de ex-dividenddatum verschoven.

3.3 In een eerdere uitspraak (uitspraak met nummer 2016-159, ook in een zaak tegen DeGiro) is de commissie ingegaan op de vraag of DeGiro aansprakelijk is voor onjuiste informatie in de Webtrader.
De commissie overwoog dat DeGiro zich er rekenschap van moet geven dat informatie in de Webtrader essentieel kan zijn voor beleggingsbeslissingen en dat zij gebruikers van de Webtrader daarom moet wijzen op de mogelijkheid dat gegevens op het scherm onjuist zijn.

3.4 Deze eerdere uitspraak is relevant in de voorliggende zaak. Immers, in dit geval is de consument in de Webtrader erop gewezen dat de vermelde informatie enkel een indicatie geeft wanneer dividend wordt uitbetaald en dat de klant voor meer informatie andere bronnen moet raadplegen zoals de website van de emittent (zie het citaat in 2.7 hiervoor).

3.5 Verder is artikel 8.8 van de Investment Services Conditions van belang. In deze bepaling staat dat de klant verantwoordelijk is voor het verzamelen van de voor zijn beleggingsbeslissingen relevante informatie. Datzelfde wordt in artikel 1.2 van de : Investment Services Information specifiek bepaald voor informatie over corporate actions. Dit laatste is relevant omdat het uitkeren van dividend een corporate action is.

3.6 Wegens de omstandigheden genoemd in 3.3 – 3.5 oordeelt de commissie dat de consument, toen hij in verband met de verkoop van zijn aandelen Phoenix wilde weten of de ex-dividenddatum al was bereikt, niet uitsluitend op gegevens in de Webtrader had behoren af te gaan. Daarom is niet komen vast te staan dat de schade die de consument stelt door tekortschieten van DeGiro is veroorzaakt. De vordering van de consument zal daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend omdat de 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 de uitspraak kunt u verzoeken vergissingen zoals schrijf- of rekenfouten of een verkeerde naam of datum te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na verzending kunt u 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 niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie staat in artikel 40 reglement.