Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1010

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	24 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	30 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Klacht over de gevolgen een technische storing bij DeGiro. Op enig moment was sprake van een technische storing bij DeGiro waardoor de beleggingsportefeuille van de consument onjuist werd weergegeven. De consument heeft hierdoor die dag de zogeheten 'stoploss-order' bij DeGiro verwijderd. De consument stelt dat DeGiro hem misleid heeft door de verkeerde informatie weer te geven en hij vordert schadevergoeding. De commissie is van oordeel dat in dit geval onvoldoende aannemelijk is geworden dat de consument schade heeft geleden als gevolg van de technische storing. De vordering van de consument 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 en 4) de brief van de consument van 3 september 2022 waarin hij aangeeft dat de geschillencommissie haar oordeel mag geven over de kwestie.

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 belegt bij DeGiro op basis van execution only dienstverlening. Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn onder meer de Voorwaarden Beleggingsdiensten DEGIRO van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.

2.2 Op 23 februari 2022 was op enig moment van de dag bij DeGiro sprake van een technische storing. Deze storing is aan de klanten van DeGiro gemeld via een melding op DeGiro's platform. Diezelfde dag om 13:03:12 uur heeft de consument 300 stukken ASM International (ASMI) gekocht tegen een bedrag van € 275,578 per stuk. Om 13:04:38 uur heeft de consument een stoploss-verkooporder geplaatst met de stopprijs € 270,00. De consument heeft de stoploss-order om 15:00:52 verwijderd.

2.3 Op 25 februari 2022 heeft de consument 300 stukken ASMI verkocht tegen een transactieprijs van € 272,60 per stuk.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert van DeGiro een bedrag van € 3.750,00.

2.5 De consument stelt dat DeGiro hem dient te compenseren vanwege de technische storing. Door deze storing werd verkeerde informatie weergegeven over zijn beleggingsportefeuille. De consument stelt dat hij daardoor is misleid. De consument kreeg de indruk dat zijn aandelen al waren verkocht. Hij heeft daardoor een verkeerde beslissing genomen, namelijk het verwijderen van de stoploss-order. De consument stelt dat hij zonder de technische storing betere transacties zou hebben gedaan. Als het systeem goed had gewerkt, waren de aandelen in ASMI op 23 februari 2022 verkocht voor € 270,00 per stuk. De consument had vervolgens de aandelen op 24 februari 2022 terug kunnen kopen tegen een waarde van € 260,90 per stuk. Daarna had hij op 25 februari 2022 de aandelen in ASMI kunnen verkopen voor een waarde van € 276,00 per stuk.

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

Waar het om gaat

3.1 Partijen zijn het eens dat op 23 februari 2022 sprake was van een technische storing bij DeGiro. Tussen partijen staat ter discussie of DeGiro de consument dient te compenseren voor de gevolgen van die technische storing. De commissie is van oordeel dat DeGiro hiertoe niet gehouden is wegens gebrek aan schade en zij licht dit oordeel als volgt toe.

Toerekenbare tekortkoming

3.2 In deze zaak kan de technische storing waardoor foutieve informatie werd weergegeven over de beleggingsportefeuille van de consument worden beschouwd als toerekenbare tekortkoming van DeGiro. De gestelde schade van de consument komt echter alleen voor vergoeding in aanmerking als vast komt te staan dat hij financieel nadeel heeft geleden door die technische storing bij DeGiro.

Geen schade en geen verband tussen de technische storing en de gestelde schade

3.3 Artikel 6:98 van het Burgerlijk Wetboek (BW) bepaalt dat voor vergoeding slechts in aanmerking komt schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar (hier: DeGiro) berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend.

3.4 De klacht van de consument komt erop neer dat hij zonder de technische storing rond 15:00 zou hebben gezien dat de aandelen ASMI nog in zijn bezit waren. Hij zou dan de stoploss-order niet hebben verwijderd. Deze stoploss-order zou dan alsnog zijn uitgevoerd zodra de aandelenkoers de minimumwaarde van € 270,00 bereikten. Echter, de aandelen in ASMI zijn twee dagen later verkocht voor een bedrag € 272,60 per stuk. Dit bedrag is hoger dan de minimumwaarde van de stoploss-order. De commissie concludeert dan ook dat de consument geen schade heeft geleden door het verwijderen van zijn stoploss-order op grond van een verkeerde voorstelling van zijn beleggingsportefeuille.

3.5 Verder is het onvoldoende aannemelijk dat de consument op 24 februari 2022 de aandelen in ASMI voor een bedrag van € 260,90 per stuk terug zou hebben gekocht. Uit de klachtuiting van de consument blijkt dat hij op 23 februari 2022 op de hoogte was van de technische storing en dat hij ervan op de hoogte was dat die technische storing aan het einde van die dag verholpen was. De consument heeft weliswaar gesteld dat hij in de (verkeerde) veronderstelling was dat zijn aandelen in ASMI waren verkocht.

Deze (verkeerde) veronderstelling verhinderde hem niet om zijn voorgenomen strategie op 24 februari uit te voeren, namelijk om de aandelen in ASMI (terug) te kopen voor het bedrag van € 260,90 per stuk. Op dat moment was geen sprake van een technisch storing, waardoor het voor hem mogelijk was om deze orders in te leggen. Dat hij dit heeft nagelaten moet voor zijn rekening blijven, omdat er geen verband is met de technische storing.

3.6 Tot slot heeft de consument niet aannemelijk gemaakt dat hij de aandelen in ASMI op 25 februari 2022 had kunnen verkopen tegen een (hogere) waarde van € 276,00 en dat het DeGiro toegerekend kan worden dat dit niet is gebeurd. De consument heeft dit standpunt onvoldoende onderbouwd.

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 wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 98

Voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend.

Voorwaarden Beleggingsdiensten DEGIRO

Artikel 7. Handelsplatform

(…)

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.