Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0094
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 juni 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 1 februari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Klacht over het niet kunnen opgeven van een order als gevolg van een storing op een handelsplatform. De commissie wijst de vordering af, omdat de door consument aan DeGiro gestuurde e-mail niet als een (conform de voorwaarden van DeGiro) verkooporder kan worden beschouwd.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om:

1) het klachtformulier met aanvullende stukken van consument;
2) het verweerschrift van DeGiro;
3) de repliek van consument; en
4) 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 Consument en DeGiro hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft een beleggingsrekening bij DeGiro. Op de overeenkomst zijn van toepassing de Cliëntovereenkomst, de Voorwaarden Beleggingsdiensten (hierna: de Voorwaarden) en de Nadere Informatie Beleggingsdiensten van DeGiro.

2.2 Op 26 maart 2020 om 8:48 uur heeft consument 400 Turbo's gekocht uitgegeven door Goldman Sachs, waarmee hij een shortpositie op de AEX innam met een stoploss op 483 punten (hierna: de turbo's).

2.3 Op 27 maart 2020 om 13:30 uur heeft consument met DeGiro telefonisch contact opgenomen, omdat de turbo's onterecht leken te zijn beëindigd. Vervolgens heeft consument de volgende email naar DeGiro gestuurd:

"(...) Ik heb een turbo van Goldman zoals u wellicht kunt zien in mijn portefeuille. Deze is gisteren afgebroken, terwijl de stoploss nooit is bereikt. De aex heeft gisteren tot 17:35 geenmaal de 483 gepasseerd. Hierdoor heb ik flink verlies vandaag opgelopen.
Ik wil graag weten hoe dit kan?(...)"

2.4 In reactie heeft DeGiro op 30 maart 2020 om 17:02 het volgende emailbericht aan consument gestuurd:

"(...) Wij hebben contact opgenomen met de uitgever en Euronext. Uit de ontvangen informatie blijkt dat het product incorrect als suspended op Euronext staat genoteerd.
Genoemde partijen gaan met elkaar in contact om het product te heropenen.
Vervolgens zult u weer informatie zien.
Tot slot kunt u de website van de beurs in de gaten houden voor de status van het product.(link).
Mocht u nog vragen hebben, dan horen we dat graag van u.(...)"

2.5 Consument heeft in reactie daarop op 30 maart 2020 om 17:51 uur het volgende emailbericht gestuurd aan DeGiro (per emailadres 'klanten@degiro.nl'):
"(...) Dank voor je e-mail. Ik begrijp dat jij er niets aan kan veranderen, maar wat kan ik met zo'n e-mail. Ik had vanochtend wel willen verkopen op 57, maar dat kan niet. Als deze straks als nog door de 83 schiet heb ik niets.
Hoe gaan ze hiermee om?
Enig idee en hoe lang duurt het voordat ie weer opengaat. Op de link die je stuurde, word ik niet echt wijzer van. Staat niets (...)"

2.6 DeGiro heeft op 31 maart 2020 om 15:53 vervolgens als volgt gereageerd:

"(...) Ik begrijp dat het vervelend is dat orders geen uitvoering kunnen krijgen.
Daarom hebben wij contact opgenomen met de betrokken partijen die aangeven het product z.s.m. te heropenen. Dit is afhankelijk van de waardebepaling. Ik merk daarbij op dat u geen orders heeft geplaatst en het product inmiddels door het stop loss-niveau is gegaan.
Indien u van mening bent financiële schade te hebben opgelopen, dan verneem ik dat graag een specifieke berekening en toelichting van uw financiële schade. Vervolgens kan ik dit doorzetten naar afdeling klachten. (...)"

2.7 Volgens opgave van DeGiro blijkt uit de website van Euronext dat de AEX:

- op 26-03-2020 tussen 458,63 en 482,99 punten heeft gehandeld.
- op 27-03-2020 tussen 458,03 en 474,39 punten heeft gehandeld.
- op 30-03-2020 tussen 455,03 en 476,12 punten heeft gehandeld.
- op 31-03-2020 tussen 475,48 en 486,04 punten heeft gehandeld.

De klacht en vordering

2.8 De klacht van consument is dat hij door een storing in het handelsplatform zijn Turbo's niet tijdig heeft kunnen verkopen. Consument heeft op 30 maart 2020 in een e-mail (zie onder 2.5) duidelijk bij DeGiro aangegeven dat hij de turbo's die dag had willen verkopen bij een AEX stand van rond de 457 (koers Turbo's € 3,20).
Consument houdt DeGiro aansprakelijk, omdat het niet mogelijk was die dag een verkoop-order in te leggen, terwijl De Giro aangeeft dat het product op het handelsplatform onterecht was gesloten.
Op 31 maart 2020 werd het stop-loss niveau bereikt en verliepen de turbo's waardeloos. De totale schade is door consument begroot op € 1.280,- (400 x € 3,20).

Het verweer

2.9 DeGiro heeft de volgende verweren gevoerd. DeGiro was niet verantwoordelijk voor het niet kunnen handelen in de turbo's; het betrof een door de uitgever c.q. het handelsplatform gemaakte fout. Het gebeurt helaas vaker dat er fouten worden gemaakt op de beurs. In artikel 5.5. van de Cliëntovereenkomst, het Order- en Orderuitvoeringbeleid en op de website van DeGiro staat wat een cliënt kan doen als het niet mogelijk is om via de WebTrader een order in te leggen, namelijk dat de client dan een order per email moet opgeven (zoals opgenomen in hoofdstuk 1.1. van het *Orders en Orderuitvoeringbeleid*, opgenomen in de *Nadere informatie beleggingsdiensten* van DeGiro). Consument was bekend met deze procedure naar aanleiding van een eerdere klacht. De email van 30 maart 2020 van consument geldt niet als order, omdat een intentie tot verkoop niet geldt als order. Bovendien kunnen orders niet met terugwerkende kracht ingelegd worden en moeten instructies worden gegeven op een door DeGiro voorgeschreven wijze. Als consument een emailorder had gestuurd (e-mailorders krijgen een time-stamp) was het mogelijk geweest dat de order uitgevoerd had kunnen worden of dat Euronext tot het betalen van een vergoeding was overgegaan.

3. De beoordeling

Geldige opdracht tot verkoop?

3.1 Vast staat dat als gevolg van een door de uitgever van de turbo's en/of het handelsplatform (Euronext) gemaakte fout de turbo's op 30 maart 2020 onterecht als gesloten stonden vermeld waardoor consument niet op reguliere wijze een verkooporder via de WebTrader van DeGiro kon inleggen. Indien consument een geldige opdracht tot verkoop heeft opgegeven, zou DeGiro de klacht van consument kunnen doorsturen naar het handels-platform voor compensatie. De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de email van 30 maart 2020 van consument aangemerkt kan worden als een geldige opdracht tot het verkoop van de turbo's tegen een bepaalde koers (stand van de AEX).

3.2 De commissie is het met DeGiro eens dat deze email van consument niet beschouwd kan worden als een verkooporder en dat deze email niet voldoet aan de voorschriften die DeGiro stelt aan orders. Zo is de email niet gestuurd aan het speciaal daartoe ingestelde (orders-)emailadres. Belangrijker nog is dat in de email van 30 maart 2020 alle informatie ontbreekt die nodig is om de order uit te kunnen voeren, zoals onder andere de gebruikers-naam, de code of beschrijving van het product, het aantal, het order-type, de limietprijs, en of het een koop of een verkoop betreft. De enkele mededeling dat consument wel eerder op die ochtend had willen handelen kan uit oogpunt van een ordelijke handel niet worden geaccepteerd als een verkooporder. Dit zou consument in staat stellen om achteraf een voor hem gunstig tijdstip te kiezen.

3.3 De conclusie is dan ook dat de vordering van consument dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.