Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0415
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: flatexDEGIRO Bank AG, met haar bijkantoor flatexDEGIRO Bank Dutch Branch mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 19 mei 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Vanwege de extreme marktomstandigheden en de volatiliteit van het aandeel Gamestop heeft DeGiro een restrictie opgelegd. Hierdoor was het tijdelijk niet mogelijk om stop-loss orders te plaatsen voor dit aandeel; limietorders waren wel mogelijk. Tussen 16:18 uur en 16:30 uur heeft de consument meerdere malen geprobeerd om een stop-loss verkooporder te plaatsen voor haar aandelen Gamestop. Deze orders werden geweigerd, waarbij steeds een – onjuiste – foutmelding werd getoond. Vanwege deze onjuiste foutmelding heeft DeGiro USD 500 vergoed aan de consument. Naar het oordeel van de commissie vormt dit een passende oplossing van de klacht en is DeGiro niet tot meer gehouden.

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 hier om: 1) het klacht-formulier van de consument; 2) het verweerschrift van DeGiro; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van DeGiro; en 5) de aanvullende reactie van de consument.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door haar professioneel gemachtigde de heer mr. J.A.J. Hooymayers (advocaat).

1.3 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.

1.4 Gelet op overweging 3.1 tot en met 3.3 hierna doet de commissie uitspraak in de vorm van een niet-bindend advies.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument belegt bij DeGiro. Op 28 januari 2021 om 16:16 uur heeft de consument 20 aandelen Gamestop gekocht voor USD 400 per stuk.

2.2 Tussen 16:18 uur en 16:30 uur heeft de consument meerdere malen geprobeerd om een stop-loss verkooporder te plaatsen voor die 20 aandelen. Deze orders werden geweigerd, waarbij steeds een – onjuiste – foutmelding werd getoond.

2.3 Op enig moment heeft DeGiro een pop-up notificatie in de WebTrader geplaatst. Partijen verschillen van mening over het tijdstip waarop deze melding geplaatst was: volgens DeGiro om 16:29 uur, volgens de consument pas om 17:06 uur. De melding betrof het volgende:



Update: Market- & stoploss orders Gamestop en AMC Entertainment

Als gevolg van extreme marktomstandigheden zijn market- en stoploss orders momenteel in AMC Entertainment Holdings (US00165C1045) en GameStop (US36467W1099) niet beschikbaar.

Door de hoge volatiliteit en de onderbrekingen in de handel in deze aandelen is de kans op nadelige uitvoering van market- en stoploss orders zeer groot. Deze maatregel is genomen om onze klanten te beschermen. Handel in deze aandelen is uiteraard mogelijk met gewone limiet- en stop limiet orders. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.

2.4 Om 16:39 uur heeft de consument een limietorder geplaatst voor haar aandelen Gamestop (met een limiet van USD 410). Tussen 16:39 uur en 16:43 uur heeft de consument de limiet meerdere keren aangepast. Vanwege het verschil met de biedprijs is de limietorder niet uitgevoerd. En uiteindelijk heeft de consument deze order om 17:33 uur verwijderd.

2.5 Om 17:33 uur heeft de consument een nieuwe limiet verkooporder geplaatst voor de 20 aandelen Gamestop met een limiet van USD 150. Deze order is om 17:35 uur uitgevoerd tegen een koers van USD 169,97.

2.6 De consument heeft zich bij DeGiro beklaagd over het feit dat haar stop-loss orders geweigerd zijn en dat zij ook niet tijdig geïnformeerd is over de reden waarom haar orders geweigerd zijn.

DeGiro heeft aangegeven dat de eerste melding (zie 2.2) onjuist was en heeft daarom aangeboden om de schade als gevolg van deze onjuiste melding te vergoeden. DeGiro is tot een bedrag van USD 500 gekomen (zie 3.6 hierna) en heeft dit bedrag aan de consument overgemaakt. De consument vindt dat dit bedrag geen recht doet aan haar klacht en heeft daarom haar klacht aan Kifid voorgelegd.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert een schadevergoeding van DeGiro van USD 4.600,60. Hieraan legt zij het volgende ten grondslag. Zij wilde een stop-loss verkooporder plaatsen voor haar 20 aandelen Gamestop, maar door toedoen van DeGiro was dit niet mogelijk. Haar orders - ingelegd tussen 16:18 en 16:28 uur - werden alle afgekeurd. Pas om 17:06 uur kreeg zij de in 2.3 opgenomen melding te zien – en niet al om 16:29 uur, zoals DeGiro stelt. Om 16:28 uur kreeg zij wél de melding dat er een technisch probleem was. De consument wilde toen de Servicedesk van DeGiro bellen. DeGiro was telefonisch echter niet bereikbaar. Bovendien was de website van DeGiro in error ("504 Gateway Time-out"). Om 17:33 uur heeft de consument geprobeerd om te redden wat er te redden viel. Vandaar dat zij de aandelen – die zij voor USD 8.000 had gekocht – uiteindelijk voor slechts USD 3.399,40 verkocht heeft. Haar schade is daarmee (8.000 -/- 3.399,40 =) USD 4.600,60.

Het verweer

2.8 DeGiro heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Niet-bindend advies

3.1 Voordat de commissie inhoudelijk op de klacht ingaat, onderzoekt zij eerst volgens welk recht de klacht moet worden beoordeeld en of zij in deze zaak uitspraak kan doen in de vorm van een bindend of een niet-bindend advies.

3.2 Op grond van artikel 6 lid 2 van de Rome I-verordening (Verordening (EG) nr. 593/2008) wordt de rechtsverhouding beheerst door het recht van de woonplaats van de consument – in dit geval Belgisch recht – voor zover dat recht haar meer bescherming biedt. Deze verordening heeft rechtstreekse werking en is van dwingend recht, zodat daarvan niet in het nadeel van de consument mag worden afgeweken.

3.3 Op grond van artikel 43.2 van haar reglement beoordeelt de commissie klachten naar Nederlands recht.

De commissie kan niet vaststellen of de genoemde mogelijkheid zich hier voordoet dat het recht van haar woonplaats – Belgisch recht – de consument meer bescherming biedt. Dit betekent dat de consument de mogelijkheid moet behouden haar klacht in volle omvang aan de gewone rechter voor te leggen. De commissie doet daarom uitspraak in de vorm van een niet-bindend advies.[1]

Inhoudelijke beoordeling

3.4 De klacht komt voort uit een restrictie die DeGiro had opgelegd, waardoor het tijdelijk niet mogelijk was om stop-loss orders te plaatsen voor het aandeel Gamestop, terwijl limietorders nog wel mogelijk waren. DeGiro heeft toegelicht dat zij deze beperking heeft opgelegd vanwege de extreme marktomstandigheden en de volatiliteit van het aandeel Gamestop. De commissie overweegt dat DeGiro restricties mag opleggen, zowel op grond van haar voorwaarden (art 10.6 Voorwaarden Beleggingsdiensten) als op grond van de wet (art 4:90 Wet op het financieel toezicht), en dat de restrictie in deze zaak daarom geen tekortkoming vormt.

3.5 Wél mag van DeGiro verwacht worden dat zij haar klanten adequaat informeert over deze restrictie. Op dat punt is het misgegaan, omdat de consument eerst een onjuiste foutmelding kreeg (zie 2.2 hiervoor). Pas later kreeg de consument de juiste melding te zien (zie 2.3 hiervoor). Partijen verschillen van mening over het tijdstip waarop deze melding geplaatst is. De commissie overweegt dat het in deze zaak niet uitmaakt of de melding al om 16:29 uur te zien was (zoals DeGiro stelt) of pas om 17:06 uur (zoals de consument stelt). Als de melding om 16:29 uur was geplaatst, dan had de consument de melding om 16:39 uur (toen zij haar limietorder opgaf) kunnen zien en had zij op dat moment geweten dat stop-loss orders niet mogelijk waren. Maar aangezien zij om 16:39 uur een limietorder heeft opgegeven en niet meer heeft geprobeerd om een stop-loss order op te geven, maakt het niet uit of zij op dat moment al wist dat stop-loss orders niet mogelijk waren en limietorders wel. De tekortkoming bestaat eruit dat de consument een onjuiste foutmelding te zien kreeg *toen zij stop-loss orders probeerde te plaatsen* – en dat was tussen 16:18 en 16:30 uur. Anders gezegd: in het tijdsbestek waarin de consument stop-loss orders probeerde te plaatsen, is zij niet goed geïnformeerd door DeGiro dat stop-loss orders niet mogelijk waren maar limietorders wel.

3.6 De vraag is echter tot welke schade dit heeft geleid. Dit komt neer op volgende vraag: wat zou de consument hebben gedaan als zij tussen 16:18 en 16:30 uur wél de juiste melding had gekregen? De consument had dan geweten dat stop-loss orders niet mogelijk waren, maar dat zij wel een limietorder kon opgeven.

[1] Dit is een vaste lijn van de commissie. Zie bijvoorbeeld GC Kifid nr. 2019-914, 2019-916 en 2020-496.

De vervolgvraag is welke limiet de consument dan gekozen zou hebben. Dat valt niet met zekerheid te zeggen. De commissie knoopt daarom aan bij de schadeberekening van DeGiro. Vanwege de onjuiste foutmelding had DeGiro in de interne klacht-procedure aangeboden om de schade te vergoeden. Vanwege de onzekerheid over de limiet die de consument zou hebben gekozen, heeft DeGiro gebruik gemaakt van een gewogen gemiddelde van de hoogste en de laagste koers in de periode 16:18 uur en 16:39 uur. De hoogste koers was USD 404,9044 en de laagste koers was USD 354,00, waardoor het gemiddelde op USD 379,4522 uitkomt. Vervolgens heeft DeGiro gekeken naar het verschil tussen dit gemiddelde (USD 379,4522) en de koers van het aandeel Gamestop om 16:39 uur (USD 354,00), toen de consument haar eerste limietorder plaatste. Dit leverde uiteindelijk een schadebedrag op van afgerond USD 500.[2]

3.7 Naar het oordeel van de commissie vormt deze vergoeding een passende oplossing voor de klacht. DeGiro heeft deze vergoeding overigens al overgemaakt aan de consument. Tot meer is DeGiro niet gehouden. De vordering van de consument moet daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[2] Namelijk 20 * (379,4522 -/- 354,00).