Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-547
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 30 juni 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De Commissie oordeelt dat DeGiro in het onderhavige geval niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor (mogelijke) fouten in de weergegeven productinformatie van de sprinters waarin consument handelde. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van DeGiro;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een (execution-only) beleggingsrekening bij DeGiro. Van toepassing zijn onder andere de Voorwaarden beleggingsdiensten van DeGiro (hierna: de Voorwaarden).

2.2 Op 12 juni 2019 heeft Consument 7363 stuks *ING BEST Sprinter Short SILVER'* met ISIN NL0013211931 (hierna: de Sprinter(s)) gekocht tegen € 0,58 cent per sprinter, totaal € 4.270,54. Op 18 juni 2019 om 9:39 heeft Consument deze Sprinters weer verkocht voor € 0,49 per stuk, totaal € 3.607,78.

2.3 Vervolgens heeft Consument op 18 juni 2019 om 16:05 opnieuw de Sprinters gekocht, te weten een aantal van 7196 tegen € 0,48 per sprinter, totaal € 3.454,08.

2.4 Op 20 juni 2019 had de Sprinter haar stop-loss bereikt en zijn de 7196 Sprinters van Consument waardeloos afgelopen en uitgeboekt.

2.5 Bij email van 22 augustus 2019 heeft Consument bij DeGiro geklaagd over de onjuiste product informatie bij zijn aankoop van de Sprinters op 18 juni 2019. Bij email van 11 september 2019 heeft DeGiro daarop gereageerd. Vervolgens heeft Consument op 9 december 2019 zijn klacht bij Kifid ingediend.

2.6 In de Voorwaarden is onder andere het volgende opgenomen:

"(…)
*"**Execution Only**": dienstverlening waarbij DEGIRO Opdrachten van Cliënt met betrekking tot Financiële Instrumenten voor rekening van Cliënt doorgeeft of uitvoert en posities in geld en Financiële Instrumenten voor Cliënt aanhoudt en / of administreert, zonder daarbij aan Cliënt advies te geven en zonder daarbij te toetsen of de Opdrachten en de ontwikkeling van de beleggingsportefeuille passen bij de draagkracht en beleggingsdoelstellingen van Cliënt.*
(…)
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
(…)
13.2 Aansprakelijkheid
DEGIRO accepteert aansprakelijkheid voor door haar handelen of nalaten veroorzaakte schade. De aansprakelijkheid van DEGIRO is beperkt tot schade die het directe en voorzienbare gevolg is van de grove schuld of opzet van DEGIRO.
(…)."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert van DeGiro een bedrag van € 1.654,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 18 juni 2019.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 De vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. DeGiro is toerekenbaar tekortgeschoten in haar dienstverlening door de aan- en verkoop van een (effecten)product te faciliteren onder vermelding van onjuiste, althans niet actuele, informatie; dan wel DeGiro heeft haar zorgplicht geschonden door niet op deze onjuiste (niet actuele) informatie te wijzen of daarvoor te waarschuwen. Consument voert de volgende argumenten aan:

- Bij de aankoop van de Sprinters op 12 juni 2019 stond de volgende aanduiding vermeld: *"SILVER SL 15,3366 HB 16.81 FN 15,3366"*. Bij de verkoop van de Sprinters in de ochtend van 18 juni 2019 was de hefboom ongeveer 17. Bij de tweede aankoop van de Sprinters in de middag van 18 juni 20119 stond nog steeds dezelfde informatie, dus ook de hefboom van 16,81, in de titel vermeld. Na het bereiken van het stop-loss niveau (op 20 juni 2019) bleken de Sprinters echter een hefboom van ongeveer 32 te hebben gehad.
- Door deze foutieve productinformatie stelt Consument schade te hebben opgelopen, door Consument als volgt begroot:
  Inleg * 100 - (vermelde hefboom * beweging onderliggende waarde);
  dat is € 3.454 * 100 – (HB 16.81 * 3.1%) = € 1.654,-.
- Consument acht ongeveer de helft als terecht verlies op basis van de risico dat hij dacht te nemen door de (onjuiste) hefboom vermelding in de product titel.

Verweer van DeGiro

3.3 DeGiro heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Sprinters worden uitgegeven door ING Bank. DeGiro betrekt informatie over dit soort producten, zoals stop-loss, hefboom en financieringsniveau, van ING.
- DeGiro spant zich in om steeds correcte en courante informatie te verschaffen aan haar klanten, maar kan niet instaan voor mogelijke fouten wegens eventuele computer storingen en heeft aansprakelijkheid uitgesloten in artikel 12.6 van de Voorwaarden. Bij DeGiro is geen foutmelding over de Sprinters bekend.
- Consument is een ervaren belegger in hefboomproducten, die de werking en risico's van dergelijke producten goed kende.

- Voor zover Consument heeft gesteld dat de productinformatie van de Sprinter tussen 12 juni en 18 juni 2019 niet is veranderd, is dat opvallend omdat een dagelijkse wijziging van de knock-out barrier inherent is aan de productkenmerken van een BEST-Sprinter. Consument wist, of behoorde daardoor te weten dat de productinformatie van de Sprinter niet was bijgewerkt.
- Ondanks de incorrecte informatie in de WebTrader, kon Consument de hefboom van de Sprinter eenvoudig berekenen door de koers van de onderliggende waarde te delen door de koers van de sprinter.

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument gaat over de vraag of DeGiro in het onderhavige geval aansprakelijk kan worden gehouden voor de weergegeven (product)informatie bij de tweede aankoop van de Sprinters op 18 juni 2019 door Consument.

4.2 Allereerst staat niet vast dat bij de aankoop van de Sprinters op 18 juni 2019 een foutieve, althans voor op dat moment onjuiste, hefboom in de productnaam stond vermeld. Consument heeft dit gesteld maar heeft dit feitelijk niet aan kunnen tonen. Ook DeGiro kan niet meer nagaan welke productinformatie ten tijde van de aankoop in haar systeem stond en heeft geen foutmelding van de uitgevende instelling ontvangen. Alleen al om deze reden kan naar het oordeel van de Commissie DeGiro niet voor de gestelde schade aansprakelijk worden gehouden.

4.3 Voor zover sprake zou zijn geweest van foutieve productinformatie doet DeGiro terecht een beroep op artikel 13.2 van de Voorwaarden. In artikel 13.2 van de Voorwaarden heeft DeGiro haar aansprakelijkheid beperkt tot schade die het directe en voorzienbare gevolg is van de grove schuld of opzet van DeGiro. Niet gebleken is dat deze uitsluiting van aansprakelijkheid in het onderhavige geval als onredelijk bezwarend dient te worden aangemerkt. DeGiro is immers voor haar data afhankelijk van derde partijen, zoals de uitgevende instelling van de Sprinters. Nu DeGiro heeft aangegeven dat er bij haar geen foutmelding bekend was, zij ook geen andere klachten daarover heeft ontvangen en bovendien niet meer valt te achterhalen op dat moment in de Webtrader aan informatie werd getoond, is er naar het oordeel van de Commissie geen aanleiding om grove schuld of opzet aan de kant van DeGiro te vermoeden.

4.4 Daarnaast stelt DeGiro terecht dat bij Consument – die in een passendheidstoets heeft aangegeven bekend te zijn met de risico's en verplichtingen omtrent hefboomproducten – ten minste twijfel had kunnen ontstaan over de juistheid van de informatie als die gedurende de dag een onveranderende hefboom dan wel productnaam laten zien.

Bij dergelijke hefboomproducten is het immers praktisch onmogelijk dat de hefboom, of andere essentiële eigenschappen van de Sprinters, gedurende een dag gelijk blijven terwijl de onderliggende waarde waarin (indirect) wordt belegd (in dit geval zilver) aan waarde-fluctuaties onderhevig is. Uit artikel 12.6 van de Voorwaarden, die deel uitmaken van de tussen Consument en DeGiro gesloten overeenkomst volgt dat bij twijfel aan de correctheid van de informatie op de website niet gehandeld dient te worden, maar contact met DeGiro dient te worden opgenomen.

4.5 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat vordering moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.