Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0227

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	20 maart 2023
Klacht van	De consument
Tegen	BinckBank N.V., handelend onder de naam Saxo Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Trailing-stop order. De consument heeft trailing-stop verkooporders opgegeven. Volgens de consument zijn deze orders ten onrechte niet tot uitvoering gekomen en heeft de bank hem onvoldoende voorgelicht en ondersteund met betrekking tot dit type order. De commissie oordeelt dat het feit dat de orders niet zijn uitgevoerd, te maken heeft met de limieten die de consument had opgegeven. Verder is de trailing-stop order duidelijk beschreven in de Handleiding geavanceerde orders Saxo. De commissie is daarom van oordeel dat de bank niet is tekortgeschoten in haar informatieverstrekking richting de consument. De vordering wordt 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de bank.

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 de bank 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 de bank op basis van *execution only*. Naast een eigen beleggingsrekening heeft de consument machtigingen op twee zakelijke beleggings-rekeningen ten name van twee beleggingsstudieclubs (waarvan hij penningmeester is).

2.2 Bij de bank is het mogelijk om zogeheten 'trailing-stop orders' op te geven. In de Handleiding geavanceerde orders Saxo wordt deze order als volgt uitgelegd:

> *"Saxo Bank biedt u de mogelijkheid om 'geavanceerde orders' te plaatsen. Een geavanceerde order bestaat uit twee delen, te weten de conditie en de order. Als de conditie wordt bereikt – Saxo Bank bewaakt permanent de conditie – dan wordt de order geactiveerd en naar de beurs verstuurd. Hierdoor heeft u er een scala aan nieuwe ordermogelijkheden bij.*
>
> *U bepaalt eerst welke conditie bewaakt moet worden. Saxo Bank kent drie condities die hieronder worden uitgelegd. Als u de conditie heeft ingesteld, bepaalt u de opdracht. U geeft aan welke order u wilt plaatsen op het moment dat de conditie is bereikt. (…)*
>
> ***Stap 1. U bepaalt de conditie***
> *(…)*
>
> ***Trailing-stop***
> *Bij een trailing-stop zet u de stopprijs op een vast aantal punten onder de hoogste of boven de laagste koers. De stopprijs schuift mee met de koers. Saxo Bank houdt voor u in de gaten of de stopprijs wordt doorbroken.*
>
> ***Stap 2. U bepaalt de opdracht***
> *Als u de conditie heeft ingesteld, bepaalt u de opdracht. U geeft aan welke order u wilt plaatsen op het moment dat de conditie is bereikt. Op de gebruikelijke wijze voert u de door u gewenste order in. U kunt kiezen voor een bestens- of limietorder. (…)*
>
> *Hieronder vindt u een uitgebreide uitleg over de verschillende geavanceerde ordersoorten.*
> *(…)*
>
> ***Trailing-stop***
> *Stel, u heeft aandelen gekocht en u staat al op een behoorlijke winst. De koers van het aandeel blijft gestaag oplopen en u wilt deze positie zo lang mogelijk aanhouden. Uw strategie is: 'Cut your losses and let your profits run.' U wilt uw aandelen daarom pas verkopen als er een eind komt aan de stijgende koersbeweging en de koers begint te dalen. In dit geval kunt u een trailing-stop inleggen. De trailing-stop zet de stopprijs op een vast aantal punten onder de actuele koers. Als de koers stijgt, dan schuift de stopprijs met dit aantal punten omhoog. Als de koers daalt met het door u ingevoerde aantal punten ten opzichte van de laatst gevormde top, worden uw stukken verkocht.*
>
> ***Voorbeeld 2***
> *Stel, u heeft 350 aandelen Royal Dutch Shell in uw portefeuille. De actuele koers is € 16,208. Uw positie staat op winst. U verwacht dat de koers nog verder zal stijgen, maar u wilt ook uw winst beschermen. U legt daarom een trailing-stop in met een bedrag van bijvoorbeeld € 1,25 onder de hoogste koers. De stopprijs wordt vastgezet op € 14,958 (€ 16,208 minus € 1,25). De koers van Royal Dutch Shell loopt gestaag op naar € 18,00. De stopprijs loopt mee naar € 16,75.*

De koers begint vervolgens te dalen, maar de stopprijs blijft op € 16,75 staan. Zodra de koers van Royal Dutch Shell onder de € 16,75 komt, wordt de order bestens naar de beurs gestuurd."

2.3 In maart en april 2022 heeft de consument (zowel op zijn privé-beleggingsrekening als op de zakelijke beleggingsrekeningen) meerdere verkooporders opgegeven met als conditie een trailing-stop. Deze orders zijn niet uitgevoerd. De consument heeft zich hierover bij de bank beklaagd.

De klacht en vordering

2.4 Volgens de consument zijn de trailing-stop orders ten onrechte niet tot uitvoering gekomen en heeft de bank hem onvoldoende voorgelicht en ondersteund met betrekking tot dit type order. Doordat zijn trailing-stop verkooporders niet zijn uitgevoerd, heeft hij schade geleden. Hij vordert daarom een schadevergoeding van de bank.

Het verweer

2.5 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 De bank heeft aangevoerd dat de klacht niet-behandelbaar is voor zover het gaat om de twee zakelijke beleggingsrekeningen op naam van de beleggingsstudieclubs. De commissie volgt de bank op dit punt. Het in artikel 5 reglement neergelegde uitgangspunt is dat iedereen die als privépersoon een financiële dienst afneemt, een klacht kan indienen bij Kifid. Een rechtspersoon kan alleen een klacht indienen bij Kifid als de doelstelling van die rechtspersoon zodanig gericht is op het privébelang van een natuurlijke persoon dat de rechtspersoon als een verlengstuk van die natuurlijke persoon kan worden beschouwd.[1] Naar het oordeel van de commissie zijn de twee beleggingsstudieclubs niet gericht op het privébelang van de consument en kunnen ze daarom niet als verlengstuk van de consument worden beschouwd. Dit betekent dat de commissie de klacht over de zakelijke beleggingsrekeningen niet in behandeling kan nemen. Voor zover de klacht ziet op de privé-beleggingsrekening van de consument, kan de commissie de klacht wél inhoudelijk beoordelen.

[1] Artikel 5 lid 3 van het reglement.

Inhoudelijke beoordeling van de klacht

3.2 De klacht komt voort uit het feit dat de trailing-stop orders van de consument niet zijn uitgevoerd. In haar verweerschrift heeft de bank toegelicht dat de consument *limiet*orders had opgegeven met als conditie een trailing-stop. Bij het bereiken van de conditie zijn de limietorders van de consument naar de beurs gestuurd. Omdat de beurskoersen lager waren dan de verkooplimieten die de consument had opgegeven, volgde geen uitvoering van de verkooporders. Verder heeft de bank toegelicht dat als de consument de verkooporders 'bestens' of met een lagere (en dus meer haalbare) limiet had ingelegd, dit de kans op uitvoering had vergroot.

3.3 In reactie op het verweerschrift van de bank heeft de consument aangevoerd dat de bank hem al eerder had moeten informeren over het feit dat hij de trailing-stop orders bestens kon inleggen. Begin 2022 (na de overgang van BinckBank naar Saxo) heeft de consument veel telefonisch contact gehad met de bank. Bij BinckBank was de consument gewend om stop-limiet orders op te geven. Volgens de consument was dit na de overgang naar het beleggingsplatform van de bank niet meer mogelijk, maar heeft de bank hem erop gewezen dat er wel een mogelijkheid was om trailing-stop orders met een limiet op te geven. De trailing-stop order met limiet biedt echter geen enkele bescherming in een dalende markt, omdat deze order vanwege de limiet in een dalende markt nooit tot uitvoering komt – zo betoogt de consument.

3.4 De commissie overweegt dat de klacht enigszins is geëvolueerd. Voor zover de consument nog klaagt over het feit dat zijn orders niet zijn uitgevoerd, overweegt de commissie dat dit geen tekortkoming is van de bank. Dat de orders niet zijn uitgevoerd, heeft immers te maken met de limieten die de consument had opgegeven.

3.5 Voor zover de consument klaagt over de voorlichting en ondersteuning door de bank, overweegt de commissie dat sprake is van een *execution only* beleggingsrelatie. De consument is daarbij zelf verantwoordelijk voor de orders die hij opgeeft. Verder stelt de commissie vast dat de trailing-stop order duidelijk is beschreven in de Handleiding geavanceerde orders Saxo. In de Handleiding geavanceerde orders Saxo staat dat een geavanceerde order uit twee stappen bestaat: 1) de conditie (in dit geval een 'trailing stop') en 2) het type order (bestens of limiet). Verder wordt er een voorbeeld gegeven van een trailing-stop order die – zodra de conditie is bereikt – *bestens* naar de beurs gestuurd wordt. Op basis van deze Handleiding had de consument kunnen weten dat hij geen limietorder hoefde op te geven en de trailing-stop order (bij stap 2) ook als bestensorder had kunnen inleggen. De commissie is dan ook van oordeel dat de bank niet is tekortgeschoten in haar informatieverstrekking aan de consument.

3.6 Dit betekent dat er geen grond is om de bank te verplichten tot het betalen van een schadevergoeding.

4. De beslissing

Voor zover de klacht ziet op de beleggingsrekeningen van de beleggingsstudieclubs, verklaart de commissie de klacht niet-behandelbaar.

Voor zover de klacht ziet op de privé-beleggingsrekening van de consument, wijst de commissie 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