Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-076
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 juni 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 28 januari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Na het verstrijken van de interne deadline van DeGiro (een deadline waar Consument vanwege een technische storing niet van op de hoogte was gesteld), maar vóór het verstrijken van de deadline van de uitgevende instelling, stuurt Consument naar DeGiro de order om zijn inschrijvingsrechten aan te melden. In de Client Documentatie is bepaald dat indien een belegger van DeGiro geen deadline heeft ontvangen ten aanzien van een corporate action, de belegger er dan voor dient te zorgen dat hij de order "ruim voor de door de uitgevende instelling gegeven deadline" naar DeGiro stuurt. Naar het oordeel van de Commissie was daar in dit geval niet aan voldaan. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van DeGiro en
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een beleggingsrekening bij DeGiro. Op deze rekening belegt hij op basis van *execution only*.

2.2 Op de rechtsverhouding tussen Consument en DeGiro is de Cliënt Overeenkomst van toepassing.

Hierin is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

8.8 Corporate actions
Met gebruikmaking van de diensten van DEGIRO kan Cliënt wereldwijd handelen in een zeer groot aantal verschillende Financiële Instrumenten. DEGIRO spant zich daarbij in om ten aanzien van deze Financiële Instrumenten zoveel mogelijk corporate action en andere informatie te verzamelen en aan haar klanten ter beschikking te stellen op WebTrader of anderszins. Cliënt accepteert dat de door DEGIRO verzamelde informatie niet steeds correct en compleet zal zijn en dat het de eigen verantwoordelijkheid van Cliënt is om ontwikkelingen met betrekking tot Orders en Financiële Instrumenten waarin Cliënt belegt te volgen en DEGIRO tijdig te instrueren. Indien tijdige instructies van Cliënt in geval van bijvoorbeeld overnames, keuzedividend, claims en andere rechten waaraan een tijdslimiet is verbonden, achterwege blijven, dan kan DEGIRO datgene doen wat haar in het algemeen het meest in het belang lijkt van haar klanten. DEGIRO verwijst Cliënt hierbij naar het document Corporate actions, expiraties en administratieve handelingen in de Nadere Informatie Beleggingsdiensten.

2.3 In het document *Nadere Informatie Beleggingsdiensten – Corporate Actions, Expiraties en administratieve handelingen* is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

Deadline
Corporate action instructies moeten door DEGIRO zijn ontvangen voor de deadline. De deadline is de datum en tijd die voor die corporate action door DEGIRO is aangegeven. De deadline die DEGIRO hanteert kan afwijken van de door de issuer aangeven datum en tijd. Dit doen wij omdat wij uw instructie uiteraard nog moeten kunnen doorsturen en wij daarbij last minute fouten willen vermijden. Behoudens uitzonderingen kunt u uw instructie steeds nog aanpassen tot de deadline. Wanneer in dit document de term deadline wordt gebruikt wordt daarmee de deadline bedoeld die door DEGIRO is vastgesteld. Indien u van DEGIRO geen deadline heeft ontvangen ten aanzien van een corporate action, dan dient u er voor te zorgen dat u uw Instructie ruim voor de door de uitgevende instelling gegeven deadline naar DEGIRO stuurt, zodat uw Instructie nog tijdig door DEGIRO naar de uitgevende instelling kan worden doorgezonden.

2.4 Op 28 januari 2019 heeft Norwegian Air Shuttle (hierna: NAS) een aandelenemissie aangekondigd. Elke aandeelhouder kreeg per aandeel twee verhandelbare inschrijvingsrechten toegekend (met een waarde van NOK 0,10 per inschrijvingsrecht).

2.5 Op enig moment heeft DeGiro Consument een e-mail gestuurd om hem te informeren over de aandelenemissie van NAS.

Door een technische storing is deze e-mail niet bij Consument aangekomen.
In deze e-mail staat onder meer het volgende:

"Aanmelding

Indien u uw claims wenst uit te oefenen ontvangen wij uw verzoek graag vóór woensdag 6 maart 2019 17:30 uur.

U kunt uw verzoek sturen naar [e-mailadres], dit dient u te doen vanaf het bij DEGIRO geregistreerde e-mailadres. Gelieve in de e-mail duidelijk aangeven hoeveel claims u wenst aan te melden. Indien u uw claims heeft aangemeld zullen deze claims na de deadline uit uw portefeuille worden geboekt en ontvangt u een reserveringsregel voor de te ontvangen aandelen.
(…)
Wanneer u uw claims niet aanmeldt zullen de niet-aangemelde claims waardeloos uit uw portefeuille worden geboekt."

2.6 Op 7 maart 2019 om 8:36 uur heeft Consument een e-mail gestuurd naar klanten@degiro.nl (de Service Desk van DeGiro) met het verzoek om zijn 1.200 inschrijvingsrechten aan te melden voor de aankoop van aandelen NAS. In dit e-mailbericht staat onder meer het volgende:

"In mijn portefeuille heb ik een aantal aandelen NAS (NO0010196140) en de daarbij behorende Subscription Rights (1200x). De periode voor de subscription loopt deze vrijdag 8 maart af. Ik wilde me voor alle 1200 rechten aangemeld hebben, maar daarvoor heb ik jullie hulp en medewerking nodig. Ik heb een aantal bijlagen bijgesloten, en hoop daarmee deze actie te kunnen voltooien. Uw spoedige reactie is zeer op prijs gesteld! Bij voorbaat dank."

2.7 Op 8 maart 2019 om 15:52 uur heeft een medewerker van de Service Desk van DeGiro Consument een e-mail gestuurd en daarin aangegeven dat de interne deadline inmiddels verstreken was en dat de order daarom niet meer uitgevoerd kon worden.

2.8 Op 8 maart 2019 om 16:30 is de deadline van NAS verstreken. De 1.200 inschrijvingsrechten van Consument zijn daardoor waardeloos afgelopen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een financiële genoegdoening van DeGiro.

Hieraan legt Consument ten grondslag dat DeGiro de order van 7 maart 2019 ten onrechte niet heeft uitgevoerd en dat Consument daardoor schade heeft geleden. Consument voert in essentie het volgende aan:

- Consument heeft zijn order tijdig doorgegeven, namelijk op 7 maart 2019 om 8:36 uur. Dat is bijna 32 uur vóór het verstrijken van de deadline van NAS (van 8 maart 2019 om 16:30 uur).
- Verder is Consument nooit geïnformeerd over de interne deadline van DeGiro van 6 maart 2019 om 17:30 uur.

Verweer van DeGiro

3.2 DeGiro heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of DeGiro is tekortgeschoten in haar dienstverlening. Het gaat daarbij om twee punten: 1) de informatievoorziening, en 2) de verwerking van de order.

De informatievoorziening

4.2 Vast staat dat DeGiro een e-mail heeft gestuurd met informatie over de aandelenemissie van NAS en de interne deadline (zie overweging 2.5), maar dat deze e-mail door een technische storing niet bij Consument is aangekomen. De vraag is of DeGiro hiermee is tekortgeschoten.

4.3 De Commissie overweegt dat er alleen sprake kan zijn van een tekortkoming als er op DeGiro een *verplichting* rustte om te informeren. Naar het oordeel van de Commissie is er van een dergelijke informatieverplichting in dit geval geen sprake. Hierbij neemt de Commissie in aanmerking dat er sprake is van een beleggingsrelatie op basis van *execution only*. In eerdere uitspraken (vergelijk GC Kifid nr. 2016-546 en 2019-983) heeft de Commissie overwogen dat het in een relatie van *execution only* primair aan de belegger is om zich te informeren over ontwikkelingen in verband met zijn beleggingen, ook als het corporate actions betreft. Ook uit de Cliënt Overeenkomst (zie overweging 2.2) blijkt dat het de eigen verantwoordelijkheid van de belegger is om de ontwikkelingen met betrekking tot orders en financiële instrumenten waarin hij belegt te volgen. Dit alles betekent dat er op DeGiro geen verplichting rustte om Consument te informeren over de aandelenemissie en de interne deadline. De e-mail van DeGiro over de aandelenemissie en de interne deadline moet daarom gezien worden als een onverplichte service. Dat deze e-mail door een storing niet bij Consument is aangekomen, kan dan ook geen tekortkoming opleveren.

4.4 Kortom: hoewel de schade wellicht voorkomen was als Consument wel tijdig op de hoogte was gebracht van de aandelenemissie en de interne deadline van DeGiro, rustte er op DeGiro geen verplichting om Consument hierover te informeren. Op dit punt is er van een tekortkoming dan ook geen sprake. Bovendien had Consument – die al langer klant is bij DeGiro en dus had kunnen weten dat DeGiro interne deadlines hanteert – ook zelf bij DeGiro kunnen informeren naar de interne deadline.

De verwerking van de order

4.5 Vast staat dat DeGiro de order van 7 maart 2019 (van 8:36 uur) niet heeft verwerkt. De vraag is of DeGiro hiermee is tekortgeschoten.

4.6 De Commissie roept in herinnering dat er twee deadlines zijn, namelijk:

- de interne deadline van DeGiro (6 maart 2019 om 17:30 uur), en
- de deadline van de uitgevende instelling NAS (8 maart om 16:30 uur).

4.7 Op het moment dat Consument de order gaf, was de interne deadline van DeGiro al verstreken; de deadline van de uitgevende instelling evenwel nog niet. In het document *Nadere Informatie Beleggingsdiensten – Corporate Actions, Expiraties en administratieve handelingen* is bepaald dat indien een belegger van DeGiro geen deadline heeft ontvangen ten aanzien van een corporate action, de belegger er dan voor dient te zorgen dat hij de order ruim voor de door de uitgevende instelling gegeven deadline naar DeGiro stuurt.

4.8 Het criterium is dus "ruim voor de door de uitgevende instelling gegeven deadline". Naar het oordeel van de Commissie is daar in dit geval niet aan voldaan. Consument stelt dat hij de order 32 uur vóór het verstrijken van de deadline van NAS heeft ingelegd en dat er daarom nog voldoende tijd was om zijn order te verwerken. Consument gaat echter voorbij aan het feit dat hij zijn order niet naar de juiste afdeling van DeGiro heeft gestuurd. In het document *Nadere Informatie Beleggingsdiensten – Corporate Actions, Expiraties en administratieve handelingen* is namelijk bepaald dat orders aan de Order Desk moeten worden doorgegeven (orders@degiro.nl). Consument heeft evenwel een e-mail gestuurd naar de Service Desk (klanten@degiro.nl). DeGiro heeft in dit verband aangegeven dat de Service Desk dagelijks honderden e-mails ontvangt en dat de Service Desk zich weliswaar inspant om de e-mails zo snel mogelijk af te handelen, maar dat in de Cliënt Documentatie nergens is opgenomen dat de Service Desk dat binnen een bepaalde termijn moet doen. De Commissie acht het daarom goed voorstelbaar dat het verzenden van de order naar de verkeerde afdeling tot vertraging heeft geleid.

4.9 Nu Consument zijn order niet tijdig heeft gegeven, hoefde van DeGiro niet verwacht te worden dat zij de order nog zou uitvoeren. Dus ook op dit punt is er geen sprake van een tekortkoming.

Conclusie

4.10 Gelet op al het voorgaande is de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend, omdat het geschil behandeld is in een verkorte procedure zoals bedoeld in artikel 32 van het Reglement. 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.

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.