Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0699

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

Klacht ontvangen op	15 februari 2022
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	17 augustus 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument heeft DeGiro opdracht gegeven om 1700 claimrechten uit te oefenen. DeGiro heeft de opdracht niet uitgevoerd, omdat de consument op het moment van de deadline onvoldoende vrije ruimte had. De consument stelt dat hij wél voldoende vrije ruimte had, maar naar het oordeel van de commissie is dat niet aannemelijk geworden. De vordering wordt daarom afgewezen.

1. 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 om: 1) het klachtformulier 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 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een (execution only) beleggingsrekening bij DeGiro. Hierop is onder meer de *Nadere Informatie Beleggingsdiensten - Corporate Actions* van toepassing.

2.2 Op 22 september 2021 heeft de consument 1700 claimrechten Deutsche Lufthansa ontvangen. Deze claimrechten gaven hem het recht om (1700) aandelen Deutsche Lufthansa te kopen voor € 3,58 per aandeel.

2.3 Op 28 september 2021 heeft DeGiro de consument een bericht gestuurd over de claimemissie. In dit bericht staat onder meer dat als de consument de claimrechten wil uitoefenen, hij vóór 29 september 2021 om 12:00 uur een e-mail moet sturen naar DeGiro en dat hij ervoor moet zorgen dat hij op het moment van de deadline over voldoende vrije ruimte beschikt:

> *"**Come partecipo?***
> *Se desidera esercitare i diritti, le chiediamo di inviare una email all' indirizzo ca@degiro.it :*
> *Non piu' tardi del 29/09/2021 12:00 CEST;*
> *(...)*
> *Si assicuri di avere un MARGINE DISPONIBILE sufficiente alla scadenza interna."*

2.4 Dezelfde dag heeft de consument DeGiro (per e-mail) opdracht gegeven om 1700 claimrechten uit te oefenen.

2.5 DeGiro heeft deze opdracht niet uitgevoerd.

2.6 Op 30 september 2021 heeft de consument DeGiro gevraagd op welke datum de aankoop van de aandelen (vanwege de uitoefening van de claimrechten) zal plaatsvinden. Op 1 oktober 2021 heeft DeGiro geantwoord dat de order is doorgegeven aan haar *custodian* en dat het ongeveer tien dagen zal duren. Op 21 oktober 2021 heeft de consument nogmaals geïnformeerd naar de aandelen, waarop DeGiro op 25 oktober 2021 heeft aangegeven dat zodra de aandelen geleverd zijn, zij op de beleggingsrekening van de consument zullen verschijnen.

2.7 Op 8 november 2021 heeft DeGiro de consument laten weten dat de opdracht tot uitoefening van de 1700 claimrechten niet was uitgevoerd, omdat hij op het moment van de deadline (29 september 2021 om 12:00 uur) onvoldoende vrije ruimte had.

De klacht en vordering

2.8 De consument vindt dat DeGiro zijn opdracht tot uitoefening van de claimrechten had moeten uitvoeren. Het klopt niet dat er op 29 september 2021 om 12:00 uur onvoldoende vrije ruimte was. Volgens de consument is de vrije ruimte van zijn account nooit lager geweest dan € 8.000,-. De consument vordert dat DeGiro alsnog 1700 aandelen Deutsche Lufthansa aan hem levert. Als alternatief vordert hij een schadevergoeding gebaseerd op het verschil tussen de huidige koers van het aandeel en de prijs waartegen hij de aandelen had kunnen krijgen. Ook vordert hij een financiële genoegdoening van € 2.000,-.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 Dit geschil draait om de vraag of DeGiro is tekortgeschoten door de opdracht van de consument tot uitoefening van zijn 1700 claimrechten niet uit te voeren.

3.2 DeGiro heeft de opdracht niet uitgevoerd, omdat de consument (volgens DeGiro) op het moment van de deadline onvoldoende vrije ruimte had. Met de term vrije ruimte wordt bedoeld dat de belegger op zijn rekening bij DeGiro voldoende middelen heeft om de aandelen bij levering te kunnen betalen, waarbij rekening wordt gehouden met andere (toekomstige) verplichtingen en risico's in de beleggingsportefeuille. DeGiro heeft in haar dupliek met een rekenvoorbeeld toegelicht wat de vrije ruimte inhoudt en hoe die berekend wordt. Dat dit rekenvoorbeeld betrekking heeft op de vrije ruimte op 28 september 2021 om 24:00 uur (en niet op 29 september 2021 om 12:00 uur) doet daar verder niets aan af.

3.3 De commissie overweegt dat in artikel 2.2 van de *Nadere Informatie Beleggingsdiensten - Corporate Actions* (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak) is bepaald dat de belegger over voldoende vrije ruimte moet beschikken om deel te nemen aan een corporate action en dat de opdracht niet verwerkt wordt in het geval de belegger niet over voldoende vrije ruimte beschikt. Verder is in het bericht van 28 september 2021 duidelijk aangegeven dat er voldoende vrije ruimte ("*margine disponibile*") moet zijn op het moment van de deadline ("*scadenza interna*").

3.4 De 1700 claimrechten van de consument gaven hem het recht om 1700 aandelen Deutsche Lufthansa te kopen voor in totaal (1700 * € 3,58 =) € 6.068,-. De vrije ruimte moest dus (tenminste) € 6.068,- zijn. Volgens de administratie van DeGiro bedroeg de vrije ruimte van de consument op het moment van de deadline slechts € 2.258,80. De consument stelt dat hij wél voldoende vrije ruimte had. Volgens de consument is de vrije ruimte van zijn account nooit lager geweest dan € 8.000,-. In deze klachtprocedure heeft DeGiro een excel-bestand ingebracht waarin een overzicht wordt gegeven van verschillende momentopnames van de vrije ruimte op 29 september 2021. Het overzicht geeft niet weer wat de vrije ruime was om exact 12:00 uur. Uit het overzicht blijkt echter wel dat de vrije ruimte om 11:53 uur € 2.316,07 was en om 12:08 uur € 2.289,10 was. Hiermee heeft DeGiro voldoende aannemelijk gemaakt dat de vrije ruimte om 12:00 uur € 2.258,80 was.

3.5 Kortom: aangezien er op het moment van de deadline onvoldoende vrije ruimte was, hoefde DeGiro de opdracht tot uitoefening van de claimrechten niet uit te voeren. Dit is in lijn met wat in de *Nadere Informatie Beleggingsdiensten - Corporate Actions* is bepaald. Van een tekortkoming is daarom geen sprake.

3.6 Wat DeGiro zich wél mag aantrekken, is dat zij de consument niet meteen heeft geïnformeerd dat zijn opdracht tot uitoefening van de claimrechten niet is uitgevoerd.

Sterker nog, met haar antwoorden van 30 september 2021 en 25 oktober 2021 heeft DeGiro de consument juist de indruk gegeven dat zijn opdracht wel was uitgevoerd. Tot een toewijzing van de vordering kan dit echter niet leiden. De gebrekkige communicatie heeft namelijk geen verschil uitgemaakt. Immers, zowel in de (hypothetische) situatie waarin DeGiro de consument meteen goed geïnformeerd had dat zijn opdracht tot uitoefening van de claimrechten niet was uitgevoerd, als in de (daadwerkelijke) situatie waarin DeGiro de consument de onjuiste indruk had gegeven dat zijn opdracht wel was uitgevoerd, in beide situaties is de opdracht tot uitoefening van de claimrechten (terecht) niet uitgevoerd.

3.7 Dit alles leidt tot de slotsom dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Nadere Informatie Beleggingsdiensten – Corporate Actions

2.2 Invloed op Vrije Ruimte

(…)

Houd er rekening mee dat u over voldoende Vrije Ruimte moet beschikken om deel te nemen aan een Corporate action. In het geval dat u niet over voldoende Vrije Ruimte beschikt voor de deadline om deel te nemen aan de Corporate action, worden de Opdrachten niet verwerkt.