Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0242

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, N.W. Over de Vest,
mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	19 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	BinckBank N.V., handelend onder de naam Saxo Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	24 maart 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Execution only beleggingsrekening. De bank verwerkt een reverse stock split niet tijdig in het positieoverzicht van de consument. Daardoor plaatst de consument een order voor meer aandelen dan hij na de reverse stock split heeft. De order wordt uitgevoerd, zodat een shortpositie ontstaat, die de bank opheft. Naar het oordeel van de commissie is de bank tekortgeschoten omdat zij onjuiste informatie heeft verstrekt op haar handelsplatform en shortposities niet toegestaan waren op de beleggingsrekening. Omdat het execution only dienstverlening betreft, had de consument echter ook een verplichting om zelf informatie over zijn beleggingen te verzamelen. De vordering wordt afgewezen omdat geen schade is ontstaan: de aandelen zijn bijgekocht tegen een lagere koers dan de koers ten tijde van verkoop.

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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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 heeft samen met zijn dochter een beleggingsrekening bij de bank. Op de overeenkomst zijn onder andere de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing.

2.2 De consument had op 4 oktober 2021 210 aandelen Global X MSCI Norway ETF (hierna: GXMN-ETF). Op 1 november 2021 heeft bij dit aandeel een corporate action plaatsgevonden waarbij een zogeheten reverse stock split is toegepast. Bij een reverse stock split wordt een groter aantal aandelen samengevoegd tot een kleiner aantal.

2.3 Op 1 november 2021 heeft de consument (nabeurs) een verkooporder geplaats voor de verkoop van 110 aandelen GXMN-ETF met een limiet van USD 31,86. Deze order is na de opening van de beurs op 2 november 2021 uitgevoerd tegen USD 32,71 per aandeel. Diezelfde dag heeft de consument 100 aandelen GXMN-ETF verkocht tegen een koers van USD 32,255 per aandeel.

2.4 Op 3 december 2021 heeft de bank een correctie uitgevoerd in de portefeuille van de consument met betrekking tot het aandeel GXMN-ETF.

2.5 In het transactieoverzicht van de beleggingsrekening staat het volgende:

Datum (….)	Aandeel (…)	Gebeurtenis (…)	Aantal	Koers (…)	Boeking
04-Oct-2021	GXMN-ETF	Deponering (open)	210	8.8323	0.000
28-Oct-2021	GXMN-ETF	Cash dividend			11.153
02-Nov-2021	GXMN-ETF	Verkoop (close)	110	32.71	3,102.244
02-Nov-2021	GXMN-ETF	Verkoop (close)	100	32.255	2,780.454
03-Dec-2021	GXMN-ETF	Koop (close)	100	18.530882	0.000
03-Dec-2021	GXMN-ETF	Verkoop (open)	210	8.8323	0.000
03-Dec-2021	GXMN-ETF	Koop (close)	110	29.36114456	- 2,861.075

2.6 De consument heeft bij de bank geklaagd over de door de bank op 3 december 2021 uitgevoerde transacties. Dit heeft geleid tot zijn klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt erover dat de bank voor zijn rekening en risico transacties heeft uitgevoerd zonder dat hij daarvoor toestemming heeft gegeven. Het is de plicht van de bank om op haar handelsplatform de juiste informatie te bieden. Op basis van de in het platform van de bank beschikbare (koers)informatie heeft de consument op 2 november 2021 210 aandelen GXMN-ETF verkocht. De bank heeft vervolgens op 3 december 2021 namens de consument 210 aandelen GXMN-ETF verkocht en vervolgens weer 210 (100 en 110) aandelen GXMN-ETF gekocht. Volgens de consument heeft de bank daarbij ongeoorloofd gehandeld omdat 'short' handelen niet zou moeten kunnen met zijn beleggingsrekening. Daarbij heeft de bank hem ook moedwillig een groot verlies bezorgd. De consument heeft zijn schade begroot op € 4.260,- en acht de bank gehouden hem deze schade te vergoeden.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Volgens de bank had de consument op 1 november 2021 officieel recht op niet meer dan 100 aandelen GXMN-ETF als gevolg van een 'reverse stock split', waarbij zijn 210 oude aandelen GXMN-ETF zouden moeten zijn omgezet naar 100 nieuwe aandelen GXMN-ETF. De omzetting van de stukken had op dat moment echter nog niet plaatsgevonden maar de beurskoers was wel al naar verhouding aangepast. Daardoor zijn voor rekening van de consument 110 aandelen 'te veel' verkocht tegen de (aangepaste) hogere beurswaarde. De bank heeft dat op 3 december 2021 gecorrigeerd door (per saldo) 110 aandelen GXMN-ETF tegen een gemiddelde koers van USD 29,361 per aandeel te debiteren op de beleggingsrekening van de consument. Door deze correctie is een koersvoordeel van € 295,57 behaald ten gunste van de consument, naar de commissie begrijpt omdat de koers van GXMN-ETF in de tussentijd was gezakt zodat de shortposities tegen een lagere koers konden worden teruggekocht dan waarvoor zij waren geopend. De bank stelt dat zij haar fouten mocht herstellen en dat toestemming van de consument daarvoor niet nodig was. Het was bovendien niet redelijk te veronderstellen dat de aandelen zonder aanwijsbare aanleiding opeens zoveel in waarde zouden zijn gestegen. Daarmee had het de consument duidelijk kunnen zijn dat iets niet klopte.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank onrechtmatig tegenover de consument heeft gehandeld door op haar handelsplatform onjuiste informatie te bieden, shortposities in aandelen op de rekening van de consument toe te staan en op 3 december 2021 het aantal aandelen GXMN-ETF in de beleggingsportefeuille van de consument aan te passen waardoor een debetstand op de beleggingsrekening van de consument is ontstaan.

3.2 De consument heeft gesteld dat hij op 1 en 2 november 2021 heeft gehandeld op basis van de gegeven (koers)informatie op het platform van de bank. De door hem opgegeven transacties in aandelen GXMN-ETF zijn vervolgens uitgevoerd (zie 2.3 en 2.4). De consument acht de bank daaraan gehouden en heeft daarnaast gesteld dat de bank niet op 3 december 2021 voor zijn rekening en risico in aandelen GXMN-ETF heeft mogen handelen.

Wat betekent de 'reverse stock split' van het aandeel GXMN-ETF?

3.3 Vast staat dat voor wat betreft het aandeel GXMN-ETF op 1 november 2021 een corporate action heeft plaatsgevonden waarbij een zogeheten reverse stock split is toegepast. Daarbij zijn aandelen samengevoegd (het volume van het aantal uitstaande aandelen wordt kleiner) waardoor de waarde per aandeel hoger is geworden. De 210 (oude) aandelen GXMN-ETF van de consument gaven als gevolg recht op 100 (nieuwe) aandelen GXMN-ETF. [1]

3.4 Voorts is duidelijk geworden dat in de portefeuille van de consument het aantal aandelen GXMN-ETF niet meteen op 1 november 2021 is aangepast. Op het platform van de bank stond echter wel (direct) de nieuwe (door de reverse stock split hogere) koers van het aandeel GXMN-ETF vermeld. De consument heeft vervolgens op basis van deze gegevens gehandeld.

Wat is overeengekomen?

3.5 De consument heeft bij bank een beleggingsrekening op basis van execution only. In een dergelijke beleggingsrelatie geldt als uitgangspunt dat de cliënt (de consument) zelf verantwoordelijk is voor zijn of haar beleggingsstrategie, de daarbij te maken keuzes en de te verrichten effectentransacties. Niet in geschil tussen partijen is dat shortposities in aandelen op de rekening van de consument niet zijn toegestaan.

[1] Uit door de bank overgelegde informatie blijkt dat sprake was van een 'adjustment factor' van 0,476626.

3.6 De commissie heeft in een aantal eerdere uitspraken over reverse stock splits geoordeeld dat een broker verwijtbaar handelt als hij onjuiste informatie verstrekt op zijn handelsplatform en/of in strijd met de afgesproken voorwaarden een transactie toestaat waardoor een shortpositie ontstaat.[2] Hiervan is ook in dit geval sprake. In eerdere uitspraken heeft de commissie ook overwogen dat het bij execution only beleggingsdienstverlening primair aan de belegger is om zich te informeren over de financiële instrumenten waarin hij of zij belegt en over de ontwikkelingen in verband met deze beleggingen. Daarbij behoort het tot de verantwoordelijkheid van de belegger om de documentatie te bestuderen en (zelf) op de hoogte te blijven van alle gebeurtenissen en ontwikkelingen met betrekking tot de gekochte aandelen.[3] De commissie is daarom van oordeel dat de consument op de hoogte was of had moeten zijn van het feit dat als gevolg van een corporate action per 1 november 2021 een reverse stock split bij het aandeel GXMN-ETF zou plaatsvinden en dat hij daarmee geen recht meer had op 210 maar op 100 aandelen GXMN-ETF. Hoewel het aan de bank is om als broker de beleggingsportefeuilles van haar cliënten zo spoedig mogelijk daarop aan te passen, kan de consument dus niet zonder meer (altijd) ervan uitgaan dat de door de bank weergegeven (koers)informatie in zijn beleggingsportefeuille volledig juist en actueel is. Het gegeven dat de waarde van de betreffende aandelen grofweg verdubbeld was, doordat de omzetting van de stukken nog niet had plaatsgevonden maar de beurskoers wel naar verhouding was aangepast, had ook tot vragen bij de consument kunnen leiden.

3.7 In dit geval kan de commissie voorbijgaan aan de mate van verwijtbaarheid van de bank en de consument, aangezien de consument geen schade heeft geleden. De consument had per 1 november 2021 immers uitsluitend recht op 100 aandelen GXMN-ETF (nieuw). De 110 te veel verkochte aandelen GXMN-ETF (tegen een koers van USD 32,71) heeft de bank tegen een koers van USD 29,36 teruggekocht. Het daardoor behaalde koersvoordeel van afgerond € 295,57 is ten gunste van de consument gekomen, waarbij de bank heeft bevestigd dat de consument dit voordeel mag houden. De schadeberekening van de consument berust op de veronderstelling dat hij recht had op 210 aandelen GXMN-ETF tegen een koers zoals deze was na de reverse stock split, hetgeen zoals uit het voorgaande blijkt onjuist is.

3.8 De commissie overweegt (ten overvloede) dat uit artikel 19 van de Algemene Bankvoorwaarden volgt dat als de bank een fout ontdekt, zij deze (zo spoedig mogelijk) zal corrigeren en dat de toestemming van de consument daarvoor niet nodig is.[4] De commissie is dan ook van oordeel dat de bank door het corrigeren van de fout niet in strijd met haar verplichtingen jegens de consument heeft gehandeld.

---

[2] Zie GC Kifid nrs 2019-728, 2017-640, 2016-551 en 2016-539. Uitspraken te vinden in het uitsprakenregister van Kifid op www.kifid.nl.
[3] Vergelijkbaar ook GC Kifid nrs. 2023-0072, 2021-0659, 2020-098, 2020-730, 2019-983 en 2017-339.
[4] Een deel van de tekst van artikel 19 van de Algemene Bankvoorwaarden is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Wat is de conclusie?

3.9 Zoals hiervoor overwogen heeft de consument geen schade geleden. De vordering van consument zal daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Hieronder enkele bepalingen uit de algemene bankvoorwaarden waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Relevante artikelen uit de Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 19 Controle opgaven en uitvoering opdrachten, melden fouten en eerder verstrekte gegevens

U moet onze opgaven en de uitvoering van opdrachten controleren en fouten melden. Regeling voor eerder verstrekte gegevens.

1. (…)

2. Fouten melden en schade beperken Voor fouten die wij bij de uitvoering van onze dienstverlening maken, geldt:
    a) Als u een fout ontdekt (bijvoorbeeld in een opgave), moet u dit meteen aan ons melden. Dit is belangrijk omdat de fout dan vaak eenvoudiger kan worden gecorri geerd en schade mogelijk kan worden voorkomen. Bovendien neemt u alle redelijke maatregelen om te voorkomen dat die fout (verdere) schade kan veroorzaken.
    Een voorbeeld:
    U heeft ons opdracht gegeven om 1.000 aandelen van u te verkopen en ziet dat wij er maar 100 hebben verkocht. Als u wilt dat uw opdracht alsnog volledig wordt uitgevoerd, dan meldt u dit meteen aan ons. Wij kunnen de resterende 900 dan voor u verkopen. Zo kan schade door koersdaling mogelijk worden voorkomen of beperkt. Het kan ook zijn dat u een opgave van ons kunt verwachten maar deze niet ontvangt. U meldt dit zo spoedig mogelijk aan ons. Denkt u bijvoorbeeld aan het geval dat u een rekeningafschrift kunt verwachten maar dit niet ontvangt. Wij kunnen u deze opgave dan alsnog toesturen. U kunt deze dan controleren op eventuele fouten.
    b) Als wij een fout ontdekken, proberen wij die zo spoedig mogelijk te corrigeren. Uw toestemming is hiervoor niet nodig. Als een eerder verstrekte opgave onjuist blijkt, ontvangt u een verbeterde opgave. Daarin kunt u dan zien dat de fout is hersteld.
    c) Bij schade kunt u afhankelijk van de omstandigheden recht hebben op een vergoeding.

3. Eerder verstrekte gegevens
    Gegevens die wij u hebben verstrekt, ontvangt u nogmaals als u daarom vraagt en uw verzoek redelijk is. Wij kunnen u hiervoor kosten in rekening brengen waarover wij u vooraf informeren. Wij hoeven eerder verstrekte informatie niet aan u te geven als wij daarvoor een goede reden hebben.