Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-057
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 17 januari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Door een storing bij Euronext Amsterdam werd het stop loss-niveau van de Traders niet goed weergegeven. Consument stelt dat DeGiro haar zorgplicht heeft geschonden door de handel in de Traders niet stil te leggen en door niet duidelijker te waarschuwen dat het stop loss-niveau niet juist was. De Commissie oordeelt echter dat DeGiro haar zorgplicht niet heeft geschonden. De vordering van Consument wordt daarom 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*. Consument maakt gebruik van het online handelsplatform van DeGiro, de Webtrader.

2.2 Op 25 april 2019 om 9:56 uur heeft Consument 150 eenheden van het hefboomproduct Goldman Sachs EUR/USD Trader Long (hierna: de Traders) gekocht. Diezelfde dag om 10:05 uur heeft Consument nog eens 80 Traders gekocht.

2.3 Op 25 april 2019 om 11:58 uur raakten de Traders het *stop loss*-niveau van 1.11278. De Traders van Consument verliepen daardoor waardeloos.

2.4 In de periode van 15 april 2019 tot 5 mei 2019 was er een storing bij Euronext Amsterdam waardoor het *stop loss*-niveau van de Traders niet goed werd weergegeven in de Webtrader.

2.5 In die periode verscheen er bij het inloggen op de Webtrader van DeGiro de volgende waarschuwing:

"*Onjuiste Stop Loss bij Goldman Sachs hefboomproducten*"

Bij het aanklikken van deze waarschuwingsmelding verscheen het volgende bericht:

"*DEGIRO ontvangt momenteel onjuiste productinformatie voor Goldman Sachs hefboomproducten. Zodoende wordt er bij deze producten geen stoploss- en financieringsniveau weergegeven. U kunt deze gegevens controleren middels de website van de uitgever.* (…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vindt het van onzorgvuldigheid getuigen dat DeGiro, wetende dat het *stop loss*-niveau niet klopte, de Traders toch in de markt hield. Op zijn minst had DeGiro duidelijker moeten waarschuwen dat het *stop loss*-niveau niet juist was. Als Consument het juiste *stop loss*-niveau had gekend, dan was hij niet tot aankoop van de Traders overgegaan. Consument vordert daarom een schadevergoeding van € 73,70. Dit bedrag bestaat uit de aankoopwaarde van de 230 Traders die hij op 25 april 2019 had gekocht.

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 De klacht van Consument is in essentie dat DeGiro haar zorgplicht heeft geschonden door:

- (primair) de handel in de Traders niet stil te leggen, en
- (subsidiair) niet duidelijker te waarschuwen dat het *stop loss*-niveau niet juist was.

Had DeGiro de handel in de Traders moeten stilleggen?

4.2 Naar het oordeel van de Commissie hoefde DeGiro de handel in de Traders niet stil te leggen. Zoals DeGiro terecht heeft aangevoerd, was er geen probleem met het product zelf, maar enkel met de informatie over (het *stop loss*-niveau van) het product. Aangezien het stilleggen van de handel een buitengewoon zware maatregel is en er ook andere maatregelen denkbaar zijn (zoals een waarschuwing op de website), hoefde van DeGiro in dit geval niet verwacht te worden dat zij de handel in de Traders zou stilleggen. Van een zorgplichtschending is op dit punt dan ook geen sprake.

Had DeGiro (duidelijker) moeten waarschuwen dat het stop loss-niveau niet juist was?

4.3 De Commissie stelt vast dat er in de Webtrader een waarschuwing zichtbaar was (zie overweging 2.5). Deze waarschuwing verscheen meteen bij het inloggen. Consument stelt zich op het standpunt dat een kleine algemene waarschuwing op de hoofdpagina onvoldoende is en dat de waarschuwing had moeten verschijnen wanneer op een van de hefboomproducten werd geklikt. De Commissie deelt dit standpunt niet. Hoewel een waarschuwing altijd duidelijker en opvallender kan, was de in de Webtrader gegeven waarschuwing naar het oordeel van de Commissie voldoende duidelijk. Dus ook op dit punt is van een zorgplichtschending geen sprake.

Conclusie

4.4 Op geen van beide punten heeft DeGiro haar zorgplicht geschonden. Ten overvloede merkt de Commissie nog op dat niet is komen vast te staan dat Consument niet tot aankoop van de Traders zou zijn overgegaan als hij het juiste *stop loss*-niveau had gekend. Dit alles betekent 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.