Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0323
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner,
N.W. Over de Vest, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 juli 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 8 april 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de voorwaarden en de NIB van DeGiro

Samenvatting

De commissie oordeelt dat op DeGiro geen verplichting rustte om de consument (tijdig) over de beëindiging van de beursnotering van een aandeel (als gevolg van een Amerikaanse Chapter 11 procedure) of over de daaropvolgende corporate actions te informeren. De consument mocht verder niet zonder meer erop vertrouwen dat zijn aandelen (tijdig) naar een andere broker konden worden overgeboekt. Er is geen sprake van een tekortkoming die DeGiro kan worden toegerekend. Aan de beoordeling van de schade komt de commissie daarmee niet toe. De vordering wordt afgewezen.

1. De 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van DeGiro; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van DeGiro.

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 DeGiro 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 een (execution only) beleggingsrekening bij DeGiro en is daarbij een overeenkomst met DeGiro aangegaan, de *'Cliënt Overeenkomst'* met daarin de *'Voorwaarden Beleggingsdiensten'* (hierna: de voorwaarden). De *'Nadere Informatie Beleggingsdiensten'* van DeGiro (hierna: NIB) is ook onderdeel van deze overeenkomst.

2.2 De consument had 5000 aandelen in Pyxus International (hierna: Pyxus), genoteerd aan de New York Stock Exchange. Vanaf 15 juni 2020 bleken deze aandelen niet meer via die beurs verhandelbaar, nadat Pyxus een aanvraag voor een zogeheten Chapter 11 procedure (vergelijkbaar met surseance van betaling) had gedaan. De aandelen waren op dat moment nog wel OTC, dat wil zeggen buiten de officiële beurzen om, verhandelbaar.

2.3 De consument heeft vervolgens contact opgenomen met DeGiro en op 18 juni 2020 een klacht bij DeGiro ingediend. In zijn e-mail van 18 juni 2020 was het volgende opgenomen:

Hierbij wil ik graag een formele klacht indienen over de dienstverlening van DeGiro.
De aanleiding betreft mijn positie in Pyxus International waar inmiddels een Chapter 11 procedure van toepassing is.
Als gevolg hiervan kan het aandeel alleen nog OTC verhandeld worden.
Op dit moment doet het aandeel nog 0,80 terwijl de einduitkering waarschijnlijk ,10 zal zijn.
U begrijpt, ik zou graag mijn positie willen liquideren tegen de nu geldende 0,80 cent.

Ik ben op geen enkele wijze door DeGiro geïnformeerd over het feit dat ik niet meer zou kunnen handelen in dit aandeel.
De enige melding die ik kreeg is toen ik probeerde een verkooporder in te leggen, dat de vraagprijs te ver van de huidige koers af zou liggen.
Daarna heb ik contact opgenomen met de helpdesk en kreeg daarbij alleen de mededeling dat er niet meer in dit aandeel gehandeld kan worden omdat deGiro geen OTC overeenkomst heeft.

Haalbare alternatieven worden niet geboden anders dan:
- wachten tot koers weer boven $1.
- overboeken naar broker die wel OTC aanbiedt

Op dit moment is mijn positie nog ongeveer eur 4.000 waard.
DeGiro zegt dus doodleuk dat ik niet meer bij mijn aandelen kan wat feitelijk betekent dat ik met geluk de uiteindelijke 10 cent per aandeel krijg bij de afwikkeling van de Chapter 11. Dit maakt een verschil van ruim EUR 3500 !!

Ik neem het DeGiro bijzonder kwalijk dat ik niet geïnformeerd ben over het de-listen en de consequenties hiervan.Als ik tijdiger geinformeerd was had ik wellicht nog iets kunnen ondernemen om de schade te beperken (genoemde EUR 3500, uiteraard niet het verlies op de positie)
Daarnaast verwijt ik deGiro dat er geen werkbaar alternatief geboden wordt (lees: op zeer korte termijn naar andere broker overboeken)

2.4 Daar is door DeGiro op 23 juni 2020 als volgt op gereageerd:

> DEGIRO biedt haar diensten aan op zogeheten Execution only basis, dit houdt onder andere in dat u te alle tijde zelf verantwoordelijk bent voor het op de hoogte zijn van Corporate actions, aanstaande verplaatsingen van effecten naar een andere beurs of verwijderingen van een beurs. Wij spannen ons in waar mogelijk u vooraf te informeren, hiervoor kunnen wij echter geen enkele garantie geven.
>
> Zoals eerder aangegeven is het helaas mogelijk om via de Webtrader een order te plaatsen, enkel wanneer het aandeel boven de USD 1,00 handelt ken deze eventueel middels een e-mailorder verkocht worden.
>
> Indien uw verwachting is dat het bovenstaande niet zal gebeuren kunt u er ook voor kiezen om de positie over te boeken naar een dienstverlener waar u wel OTC kunt handelen, de kosten voor het overboeken bedragen EUR 100,00 per positie. Hier staat doorgaans 10 werkdagen voor.
>
> Andere mogelijkheden dan zoals hierboven genoemd kunnen wij u helaas niet bieden.

2.5 De consument heeft op 24 juni 2020 zijn verzoek aan DeGiro bevestigd om zijn Pyxus aandelen naar zijn beleggingsrekening bij een andere broker over te boeken. Op 25 juni 2020 bevestigde DeGiro dit verzoek, waarin het volgende was opgenomen:
"De stukken worden binnen twee weken overgeboekt naar Binckbank"

2.6 Op 9 juli 2020 heeft de consument om een update verzocht. In reactie daarop heeft hij op 15 juli 2020 een e-mail van DeGiro ontvangen waarin het volgende was opgenomen:

> Helaas kan onze custodian ABN-AMRO vanwege compliance redenen de positie niet overboeken
>
> Daarnaast is het helaas ook niet mogelijk om via DEGIRO een stem uit te brengen via de Opt-Out Election. Helaas dient u te wachten op een eventuele restwaarde die overblijft uit de Chapter 11 procedure. Een eventuele restwaarde wordt dan uiteindelijk geboekt in uw account via een contante verrekening.
>
> Onze excuses voor het ongemak.

2.7 De consument heeft vervolgens een (aanvullende) klacht bij DeGiro ingediend, waarop DeGiro op 20 juli 2020 heeft gereageerd. De consument heeft naar aanleiding daarvan zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt dat hij door DeGiro niet is geïnformeerd over de Chapter 11 procedure van Pyxus waardoor hij zijn aandelen niet meer (via de beurs) kon verkopen en vervolgens daarover niet is geïnformeerd via een corporate action. Daarnaast klaagt consument dat hij niet is geïnformeerd over het feit dat de overboeking van zijn aandelen Pyxus naar een andere broker niet gerealiseerd kon worden ondanks dat door DeGiro was toegezegd dat zijn verzoek daartoe binnen twee weken zou worden uitgevoerd. Op het moment dat DeGiro deze toezegging deed, hadden de aandelen nog waarde (nog ruim € 4.000,-). Door het pas veel later melden dat deze overboeking toch niet mogelijk bleek, heeft de consument schade opgelopen. De eindwaarde van de aandelen bedroeg $ 0,10 per stuk (totaal circa € 500,-). De consument heeft zijn schade begroot op € 3.600,-.

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

Moest DeGiro informeren over de Chapter 11 procedure?

3.1 Aan de orde is allereerst de vraag of DeGiro de consument (tijdig) had moeten informeren over de beëindiging van de beursnotering van Pyxus als gevolg van de Chapter 11 procedure. Om deze vraag te beantwoorden zal de commissie eerst vaststellen wat tussen de consument en DeGiro is afgesproken.

3.2 Tussen partijen bestaat een beleggingsrelatie op basis van execution only. In eerdere uitspraken heeft de commissie overwogen dat het in een relatie van execution only primair aan de belegger is zich te informeren over de financiële instrumenten waarin hij belegt en de ontwikkelingen in verband met zijn beleggingen[1]. Gelet op de aard van deze dienstverlening heeft DeGiro geen contractuele verplichting jegens de consument om hem te informeren over beslissingen van de uitgevende instelling.

3.3 De commissie concludeert dan ook dat op DeGiro geen verplichting rustte om de consument (tijdig) over de beëindiging van de beursnotering van Pyxus of over de daaropvolgende corporate action(s) te informeren. Dit volgt ook uit artikel 8.8 van de voorwaarden waarin is opgenomen dat DeGiro niet verplicht is tot het verzamelen en het verstreken van informatie over al de verschillende financiële instrumenten waarin via DeGiro kan worden belegd en dat de consument een eigen verantwoordelijkheid heeft om de ontwikkelingen omtrent zijn beleggingen te volgen.

Is DeGiro tekortgeschoten in de nakoming van een toezegging?

3.4 Vervolgens is aan de orde de vraag of DeGiro haar toezegging om de aandelen over te boeken naar een andere broker toerekenbaar niet is nagekomen en, zo ja, of de consument daardoor schade heeft geleden.

3.5 De commissie is van oordeel dat de DeGiro niet op haar toezegging kan worden afgerekend. De consument heeft uit de e-mail van 25 juni 2020 van DeGiro, waarin stond dat *"De stukken worden binnen twee weken overgeboekt naar Binckbank"*, niet gerechtvaardigd het vertrouwen kunnen ontlenen dat de aandelen zonder enig voorbehoud overgedragen zouden kunnen worden aan de andere broker.

---

[1] Vergelijkbaar de uitspraken van de commissie met de nummers 2016-546, 2017-339, 2019-304, 2019-983, 2020-098 en 2020-730.

Terecht stelt DeGiro dat de zin die de consument aan deze toezegging mocht toekennen, ook afhankelijk is van hetgeen de consument van DeGiro in dat kader mocht verwachten en hetgeen daarover in de overeenkomst tussen partijen is bepaald. Uit artikel 6.3 van de voorwaarden volgt dat DeGiro zich zal inspannen om financiële instrumenten over te boeken als de consument daarom verzoekt. Het informeren over een termijn waarbinnen een overboeking normaliter wordt uitgevoerd, betekent niet dat er geen bijzondere omstandigheden kunnen zijn op grond waarvan een overboeking toch niet kan plaatsvinden. De commissie acht dit ook redelijk en billijk.

3.6 Hoewel het niet de schoonheidsprijs verdient dat DeGiro de consument niet binnen twee weken na het verzoek heeft geïnformeerd dat de gewenste overboeking niet mogelijk was, staat niet ter discussie dat DeGiro het verzoek (tijdig) in behandeling heeft genomen. DeGiro heeft het verzoek doorgezet naar de betreffende custodian. De custodian kon het verzoek echter niet uitvoeren vanwege compliance-redenen als gevolg van het faillissement van Pyxus. De onmogelijkheid van deze overboeking lag dus in een omstandigheid waar DeGiro geen invloed op had. Voorts geldt dat voor zover gesproken kan worden van een tekortkoming van deze derde, DeGiro in artikel 13.4 van de voorwaarden haar aansprakelijkheid voor door haar ingeschakelde 'derden' heeft beperkt tot de gevallen die te wijten zijn aan de grove schuld van DeGiro bij het onvoldoende zorgvuldig selecteren en monitoren van deze derden. Dat hiervan sprake is, is in deze zaak gesteld noch gebleken.

3.7 De commissie concludeert dat geen sprake is van een tekortkoming die DeGiro kan worden toegerekend. Daarmee komt de commissie niet toe aan de vraag of sprake is van schade en causaal verband. De slotsom is dat de vordering van de consument dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage(n) - Relevante bepalingen uit de voorwaarden en de NIB van DeGiro

Voorwaarden

4.2 Transacties en posities in Financiële Instrumenten
De diensten van DEGIRO houden in, dat DEGIRO het Cliënt mogelijk maakt om via het netwerk van brokers, clearing members, tegenpartijen, banken, beurzen en andere partijen waarmee DEGIRO direct of indirect een relatie heeft, transacties in Financiële Instrumenten te verrichten en posities in Financiële Instrumenten aan te houden. DEGIRO neemt de nodige zorgvuldigheid in acht bij het selecteren en doorlopend toetsen van de door haar ingeschakelde derden.

6.3 Overboeken Financiële Instrumenten
Op verzoek van Cliënt zal DEGIRO zich inspannen om Financiële Instrumenten over te boeken van het Giraal Tegoed naar een rekening op naam van Cliënt buiten DEGIRO. Voor deze dienst is de vergoeding verschuldigd die daarvoor is gespecificeerd in het document Tarieven.

8.8 Corporate actions
Met gebruikmaking van de diensten van DEGIRO kan Cliënt beleggen in een zeer groot aantal Financiële Instrumenten die op vele verschillende markten worden verhandeld. Het verzamelen en verstrekken van informatie over al de verschillende Financiële Instrumenten, is niet een dienst, waar DEGIRO zich toe verplicht. Als service en niet als verplichting, spant DEGIRO zich in om ten aanzien van zoveel mogelijk Financiële Instrumenten zoveel mogelijk corporate action en andere informatie te verzamelen 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.

13.4 Derden
DEGIRO en SPV houden bij derden, zoals CSDs, CCPs, clearing members en (sub) custodians geld en Financiële Instrumenten aan voor rekening en risico van Cliënt. DEGIRO en SPV zijn ten aanzien van door hen voor Cliënt bij derden gehouden geld en Financiële Instrumenten tot niet meer gehouden dan datgene dat zij in relatie tot dat geld en die Financiële Instrumenten daadwerkelijk van die derden ontvangen. De dienstverlening van DEGIRO houdt in dat zij Cliënt toegang biedt tot de diensten van vele derden wereldwijd, zoals brokers, beurzen, prime brokers, OTC wederpartijen enzovoorts. DEGIRO is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van tekortkomingen van derden, tenzij en voor zover die derden door DEGIRO zelf zijn ingeschakeld en de schade te wijten is aan de grove schuld van DEGIRO bij het onvoldoende zorgvuldig selecteren en monitoren van deze derden. Indien DEGIRO niet aansprakelijk is voor verlies van Cliënt ten gevolge van het handelen van een door DeGiro ingeschakelde derde, dan zal DEGIRO Cliënt helpen de schade op die derde te verhalen.

Nadere Informatie Beleggingsdiensten

2.4 Faillissementsrisico / tegenpartijrisico

Effecten worden uitgegeven door ondernemingen of overheden die gedurende de periode dat u in de Effecten belegt, failliet kunnen gaan. De kans op een faillissement is afhankelijk van de kredietwaardigheid van de uitgevende instelling. Indien er sprake is van een faillissement, dan kan de situatie zich voordoen dat u schuldeiser wordt in de boedel van de gefailleerde. Om een inschatting te maken van het faillissementsrisico dient u inzicht te hebben in de kredietwaardigheid van de uitgevende instelling en de rechten die u heeft bij een eventueel faillissement.

3.4 Aandelen

Aandelen zijn deelnemingen in het aandelenkapitaal van een vennootschap. De aandeelhouder krijgt stemrecht in de onderneming en eventueel recht op dividend. Risico's aandelen De waarde van een aandeel is er direct van afhankelijk hoe goed het gaat met de onderneming. Gaat het goed met de onderneming, dan gaat het goed met het aandeel. En andersom. De koers van het aandeel zal sterk fluctueren naarmate de winstverwachtingen van de onderneming onzeker zijn. De koers is voornamelijk afhankelijk van macro-economische ontwikkelingen, nieuws over het bedrijf en/of de sector en het dividendbeleid. Het rendement op een aandeel zal per (type) onderneming sterk verschillen. Ook bij aandelen loopt u het risico uw gehele inleg te verliezen. In geval van een faillissement van de onderneming zullen aandelen in de regel niets meer waard zijn.