Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0171
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. dr. A. Buijs, mr. E.L.A. van Emden, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

klacht ontvangen op	: 23 mei 2020
ingediend door	: De consument
tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
datum uitspraak	: 19 februari 2021
aard uitspraak	: Bindend advies
uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting:

ETF's. Geen plicht tot attenderen op beëindiging beursnotering. Niet gebleken dat de consument, als hij was gewezen op de mogelijkheid van OTC-handel, het verlies had kunnen beperken door verkoop van zijn stukken op de OTC-markt.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en de door partijen ingediende stukken incluis bijlagen. Dat zijn het klachtformulier, DeGiro's verweerschrift, de repliek van de consument, DeGiro's dupliek, de voor de hoorzitting door DeGiro ingediende geluidsopnamen met begeleidende brief en de pleitnota's van partijen.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 december 2020. Op de hoorzitting was de consument aanwezig met zijn advocaat, mevrouw mr. I. Lieberwerth. Ook DeGiro was aanwezig.

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij DeGiro.

2.2 Op 16 september 2019 heeft de consument 'exchange-traded funds' (ETF's) gekocht, te weten 3x Daily Long Natural Gas en 3x Daily Long Silver, beide uitgegeven door Wisdom Tree. Ten aanzien van beide ETF's had Wisdom Tree eerder al, op 31 juli 2019, aangekondigd dat de beursnotering omstreeks 16 september 2019 zou worden beëindigd. De ETF's van de consument hadden op 16 september aan het eind van de dag een waarde van ongeveer € 53.500,-.

2.3 Op 17 september 2019 constateerde de consument dat de koers van deze ETF's niet bewoog. Hij heeft de servicedesk van DeGiro gebeld. DeGiro heeft een opname van dit telefoongesprek ingediend. Afgaande op deze opname is het volgende gezegd:

(…) De consument (hierna: C): (…) Ik had een vraagje. Ik beleg via DeGiro in twee fondsen, die zijn genoteerd in (…) Milaan en daar zie ik geen koersbeweging in. Is dat dicht of (…)
DeGiro: Ik ga even met u meekijken. (…)
(…)
DeGiro: Over welke producten heeft u het (…)?
C: (…) de twee ETF's, eentje in zilver en eentje in gas.
(…)
C: (…) als ik inlog, dan zie ik hem wel, dan zie ik het allemaal wat ik heb (…) alleen ik zie geen koersbewegingen.
(…)
DeGiro: Ja, ik zie het hier. Twee ETF's, op de beurs genoteerd in Milaan. Ik denk dat ik al weet wat hier de reden van is. (…) Deze ETF's (…) die worden delisted, die zijn niet meer verhandelbaar.
C: OK.
DeGiro: Vanaf…
C: Bij jullie niet of helemaal niet meer?
DeGiro: Helemaal niet meer. Vanaf 26 eh vanaf 16 september zijn ze niet meer verhandelbaar en vanaf 26 september wordt [het] automatisch omgezet in cash. Dat ontvangt u dan op uw account.
C: OK.
DeGiro: Ja.
C: Want ik zat (…) op andere sites naar koersinformatie te kijken, daar zag ik ook niks meer verhandeld worden. (…) Ik heb het in het verleden wel eens met een ander fonds meegemaakt, dat ze opgeheven werden…
DeGiro: Klopt. (…)
C: Of naar een andere beurs gingen, naar de OTC of zo.
DeGiro: Ja, ja.
C: Maar eh (..) ik had gisteren beter afscheid kunnen nemen.
DeGiro: (…) dat kan ik u niet zeggen. (…) u krijgt in elk geval de 26e hierover (…) wordt het automatisch omgezet in cash op uw account en dan wordt het gewoon bijgeschreven.
C: OK. O, jammer.
DeGiro: Ja. Heeft u verder nog vragen (…)?
C: Nee. Dan moet ik wachten tot de 26e.
DeGiro: Ja.
(…)

2.4 Op de ETF's van de consument is op 10 oktober 2019 een bedrag van € 41.567,- uitgekeerd.

2.5 DeGiro heeft opnames van telefoongesprekken op 2, 7, 10 en 11 oktober 2019 overgelegd.

Uit deze opnames blijkt dat de consument bij herhaling navraag bij DeGiro heeft gedaan, onder meer naar de datum waarop de waarde van de ETF's aan hem zou worden uitgekeerd, en dat hem tijdens het gesprek van 11 oktober 2019 duidelijk is geworden dat het uitgekeerde bedrag berustte op de waarde ('fair value') van de ETF's op 26 september 2019.

2.6 Overgelegd is een aankondiging van Wisdom Tree van wijzigingen bij haar ETF's:

"(…) Originally published 31 July 2019 and updated 20 September 2019 with final prices added 26 September 2019.
WHAT'S HAPPENING?
WisdomTree is announcing changes to its European Exchange Traded Product (ETP) set. These changes represent the final stage of the integration of ETF Securities, which was acquired April 2018.
(…)
WHAT SHOULD I EXPECT TO HAPPEN IN THE PROCESS OF CLOSING DOWN A PRODUCT?
The following timeline can provide additional detail about the process and what investors should expect at each stage
31st July 2019
The date of the announcement notifying investors of the expected product closures and name changes. The notice period between the date of the announcement and the date of delisting products is intended to allow investors flexibility in managing their position(s).
We encourage investors to sell their securities prior to the delisting date of the products. Alternatively, investors may stay invested in the products and see them automatically redeemed on the 26th of September as per the process described below.
16th September 2019
This is the date at which the products selected for closure will be delisted from exchanges across Europe. This means from the 16th September, investors will no longer be able to buy or sell these securities on exchange.
Please note, from the 16th to the 23rd September, it may still be possible in some circumstances to trade out of your position "over-the-counter" (OTC) by contacting your broker or trading platform.
23rd September 2019
From this date the Issuer of the products will no longer accept redemptions and selling your product OTC from this point onwards will generally be impossible.
26th September 2019
This is the date at which these products will be valued for the final time and redeemed. The final value of investor's holdings will be based upon the price ("NAV") of each product as of the close of 26th September 2019. Investors can find all NAVs published daily on the WisdomTree website (…).
(…)"

Klacht, vordering en verweer

2.7 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot schadevergoeding.

In zijn klacht heeft hij vermeld dat de schade € 18.150,- bedraagt, bestaande uit een verlies van € 13.150,- op de ETF's en kosten van rechtsbijstand, vooralsnog begroot op € 5.000,-. Verder vordert hij wettelijke rente over dit schadebedrag met ingang van 17 september 2019. Aan zijn vordering legt hij ten grondslag dat DeGiro hem ontoereikend heeft geïnformeerd over de beëindiging van de beursnotering van zijn ETF's.

2.8 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 In deze zaak gaat het om de vraag of de consument naar behoren is voorgelicht over het beëindigen van de beursnotering van zijn ETF's.

3.2 De Commissie stelt voorop dat, zoals overwogen in eerdere uitspraken (vgl. de uitspraak met nummer 2020-427), het bij aankoop op de weg van de consument zelf lag zich te informeren over de ETF's waarin hij voornemens was te beleggen en over ontwikkelingen in verband met deze stukken. Gegeven dit uitgangspunt is het feit dat DeGiro hem bij aankoop niet heeft gewezen op de op handen zijnde beëindiging van de beursnotering geen grond voor schadevergoeding.

3.3 De consument stelt dat DeGiro hem onjuist heeft voorgelicht door tijdens het telefoongesprek op 17 september 2019 de indruk te wekken dat zijn ETF's in het geheel niet meer verhandelbaar waren, zelfs niet op de OTC-markt (dat wil zeggen buiten de officiële beurzen om). Volgens de consument was dit onjuist omdat navraag bij de emittent heeft geleerd dat de ETF's tot 23 september 2019 wel degelijk op de OTC-markt konden worden verhandeld.

3.4 De commissie constateert dat het in de stukken ontbreekt aan voldoende specifieke en concrete gegevens – zoals een indicatie van de omvang waarin en de koersen waartegen deze ETF's op de OTC-markt werden verhandeld – zodat niet als vaststaand kan worden aangenomen dat de consument, als hij tijdens het gesprek van 17 september 2019 was gewezen op de mogelijkheid van verkoop op de OTC-markt, de ETF's had kunnen verkopen en daarmee zijn verlies had kunnen beperken. Daarbij is ook van belang dat het een korte termijn betrof (van 17 tot 23 september 2019). Verder heeft DeGiro erop gewezen dat zij geen OTC-handel aanbiedt, wat betekent dat verkoop via de OTC-markt alleen mogelijk zou zijn geweest als de consument een effectenrekening bij een andere beleggingsonderneming had geopend. De conclusie is dan ook dat, zelfs als DeGiro tijdens het gesprek van 17 september 2019 onvolledige informatie heeft verstrekt over de verhandelbaarheid van deze ETF's, op die grond geen schadevergoeding kan worden toegewezen.

3.5 De consument stelt verder dat DeGiro onjuiste informatie heeft verstrekt doordat zij, in zijn beleggingsoverzicht, bij de ETF's de ongewijzigde koers van 16 september 2019 is blijven vermelden, ook in de dagen daarna, en dat hij afgaande op die koers transacties heeft verricht die hij bij juiste informatie achterwege zou hebben gelaten. Ook deze stelling leidt niet tot schadevergoeding. In de processtukken is dit klachtonderdeel onvoldoende uitgewerkt; daar komt bij dat het ook bij deze aankopen op de weg van de consument had gelegen zelf informatie te verzamelen in verband met de beoogde transacties.

3.6 Gezien het voorgaande zal de vordering 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.