Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1031
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 7 december 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft geprobeerd om extra claims en extra aandelen te kopen. Deze orders zijn door DeGiro ten onrechte geweigerd. In zoverre is de klacht gegrond. De consument heeft echter geen schade geleden. De vordering wordt daarom afgewezen.

1. Het procesverloop

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 hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van DeGiro; en 3) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument belegt bij DeGiro op basis van *execution only*. Hij had onder meer 60 aandelen Cellnex Telecom (hierna: Cellnex). In maart 2021 heeft Cellnex een claimemissie aangekondigd. In het prospectus is onder meer het volgende bepaald:

> *"The preferential subscription period will commence on the first calendar day following the publication of the Offering in the Spanish Commercial Registry Official Gazette (Boletín Oficial del Registro Mercantil or "BORME").*
>
> *(···)*
>
> *The exercise of 48 Preferential Subscription Rights entitles the relevant Eligible Shareholder to subscribe for 19 New Shares in exchange for payment of a subscription price of €36.33 per New Share."*

2.2 Aangezien de consument 60 aandelen Cellnex had, heeft hij op 1 april 2021 (om 8:53 uur) 60 claims ontvangen.

2.3 Op 6, 7 en 8 april 2021 heeft de consument geprobeerd om 36 extra claims te kopen, maar deze orders zijn door DeGiro geweigerd. Op 9 april 2021 om 17:17 uur is het wél gelukt om 36 claims te kopen.

2.4 In totaal had de consument 96 claims (namelijk de 60 claims die hij op 1 april 2021 had ontvangen en de 36 claims die hij op 9 april 2021 had gekocht). De consument heeft de 96 claims (die recht gaven op 38 aandelen Cellnex) uitgeoefend en op 28 april 2021 om 16:51 uur heeft de consument 38 aandelen Cellnex ontvangen.

2.5 Op 28 april 2021 om 17:15 uur heeft de consument een order opgegeven om zes aandelen Cellnex te kopen. Deze order is door DeGiro geweigerd, omdat de consument onvoldoende bestedingsruimte zou hebben. Op 29 april 2021 om 16:15 uur is het de consument wél gelukt om zes aandelen Cellnex te kopen.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert een schadevergoeding van DeGiro van € 1.100,-. Deze vordering berust op de volgende vier klachtonderdelen:

- In de eerste plaats waren de claims niet beschikbaar op de aangegeven datum.
- In de tweede plaats kon hij dagenlang geen extra claims kopen.
- In de derde plaats heeft hij de nieuwe aandelen Cellnex niet ontvangen op de aangegeven datum.
- In de vierde plaats kreeg hij ten onrechte een foutmelding toen hij op 28 april 2021 zes aandelen Cellnex wilde kopen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Eerste klachtonderdeel

3.1 De consument stelt dat de claims niet beschikbaar waren op de aangegeven datum. De commissie volgt de consument niet. In het prospectus is bepaald dat de inschrijvingsperiode aanvangt op 1 april 2021 en op die datum heeft de consument ook de 60 claims ontvangen. Het eerste klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Tweede klachtonderdeel

3.2 De consument stelt dat het lange tijd niet mogelijk was om extra claims te kopen. DeGiro heeft erkend dat de consument op 6, 7 en 8 april 2021 geprobeerd heeft om 36 extra claims te kopen, maar dat deze orders geweigerd zijn. Waarom deze orders geweigerd zijn, heeft DeGiro in deze klachtprocedure niet toegelicht. Wel heeft DeGiro aangevoerd dat de consument geen schade heeft geleden. Op 6 april 2021 om 11:42 uur heeft de consument voor het eerst een kooporder geplaatst. De laagste koers die dag was € 3,05 en de hoogste koers was € 3,335. Uiteindelijk heeft de consument op 9 april 2021 de extra claims kunnen kopen tegen een koers van € 2,15. Naar het oordeel van de commissie stelt DeGiro dan ook terecht dat de consument geen schade heeft geleden doordat zijn order op 6 april 2021 niet is uitgevoerd.

Derde klachtonderdeel

3.3 De consument stelt dat hij de 38 aandelen Cellnex niet ontvangen heeft op de aangegeven datum. DeGiro heeft aangegeven dat de nieuwe aandelen Cellnex verhandeld werden vanaf 27 april 2021. De consument heeft pas op 28 april 2021 om 16:51 uur zijn aandelen Cellnex ontvangen. Er was dus enige vertraging en in zoverre is de klacht gegrond. Het is echter niet gebleken dat de consument hierdoor benadeeld is. De consument voert aan dat hij door de vertraging niet kon handelen in de aandelen Cellnex. Op 27 april 2021 had hij echter al 60 aandelen Cellnex en hij heeft geen order gegeven om (een deel van) die aandelen te verkopen. Dus uit niets blijkt dat hij zijn aandelen Cellnex wilde verkopen. En daardoor is ook niet gebleken dat hij benadeeld is door de vertraagde ontvangst van de 38 nieuwe aandelen Cellnex.

Vierde klachtonderdeel

3.4 De consument kreeg een foutmelding toen hij op 28 april 2021 om 17:15 uur zes aandelen Cellnex wilde kopen. DeGiro heeft erkend dat deze kooporder niet geweigerd had mogen worden. Wél wijst DeGiro erop dat de order niet meteen uitgevoerd zou zijn, aangezien de koers op 28 april 2021 om 17:15 uur hoger was dan de door de consument opgegeven limiet van € 46,80. Uit coulance heeft DeGiro aangeboden om het verschil tussen de opgegeven limiet (€ 46,80) en de uiteindelijke koers waartegen de consument de aandelen op 29 april 2021 heeft gekocht (€ 46,90) te vergoeden. Voor de zes aandelen komt dit neer op een totaalbedrag van € 0,60. De commissie vindt dit een redelijk voorstel en vertrouwt erop dat DeGiro dit voorstel gestand doet.

Slotsom

3.5 Uit het voorgaande volgt dat het allemaal niet vlekkeloos is verlopen. In zoverre is de klacht gegrond. Het heeft echter niet tot schade geleid (althans, niet tot meer schade dan het bedrag van € 0,60, waarvan DeGiro al had aangeboden om het te vergoeden).

Het door de consument gevorderde schadebedrag van € 1.100,- is door hem niet onderbouwd en lijkt volkomen uit de lucht gegrepen. De commissie zal deze vordering tot schadevergoeding daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

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.