Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2021-0371
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 oktober 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 21 april 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

De commissie oordeelt dat DeGiro kan volstaan met het vergoeden van de aan de onnodig uitgevoerde transactie van DeGiro gerelateerde (transactie)kosten. Door een misverstand, ontstaan door de communicatie in verschillende tijdzones, had DeGiro een transactie verricht om het tekort in de vrije ruimte bij de beleggingsrekening van de consument op te heffen, terwijl de consument zelf daartoe zelf ook al acties had ondernomen. Voor het bepalen van de schade is echter niet uitsluitend het directe verlies als gevolg van de onnodige transactie bepalend, maar ook de daaropvolgende (schadebeperkende) handelingen van de consument zelf. Vordering deels toegewezen.

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 (Client Agreement)' met daarin de 'Voorwaarden Beleggingsdiensten (Investment Services Conditions)' en de 'Nadere Informatie Beleggingsdiensten (Appendices)' maakt ook onderdeel uit van de overeenkomst.

2.2 Op 3 augustus 2020 heeft de consument, via DeGiro, een shortpositie ingenomen van 3.000 stuks in ETF VANGUARD S&P500 op een prijs van USD 62,10 per stuk.

2.3 Op 7 augustus 2020 had de consument een *negatieve* vrije ruimte (bedrag beschikbaar om te verhandelen) van CHF 1.038,06 op zijn beleggingsrekening. DeGiro heeft de consument daar per e-mail over geïnformeerd en hem opgedragen dit tekort op te heffen vóór 11 augustus 2020 om 9:00 GM(S)T. Deze waarschuwing was ook zichtbaar in de Webtrader, maar daar met de tijdsaanduiding 11:00 CE(S)T.

2.4 Op 11 augustus 2020 heeft de consument om 10:09:48 CE(ST) CHF 1.000,- en om 10:09:59 CE(S)T CHF 2.000,- gestort op zijn beleggingsrekening. Om 10:11:11 CE(S)T heeft de consument 350 aandelen van ETF VANGUARD S&P500 gekocht voor USD 64,11 per stuk waarmee hij zijn shortpositie deels heeft gesloten. Beide acties waren voldoende om het tekort in de vrije ruimte op te heffen.

2.5 DeGiro heeft op 11 augustus 2020 om 10:12:58 CE(S)T voor rekening van de consument 460 aandelen van ETF VANGUARD S&P500 gekocht voor USD 64,08 per stuk. De transactiekosten waren daarbij EUR 2,00 en USD 8,84.

2.6 Consument heeft vervolgens om 17:22:08 CE(S)T een aantal van 510 aandelen van ETF VANGUARD S&P500 verkocht voor USD 64,10 per stuk. De transactiekosten waren daarbij EUR 2,- en USD 11,81.

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt erover dat op 11 augustus 2020 in zijn account ten onrechte een shortpositie door DeGiro is gesloten, wat heeft geresulteerd in een direct verlies van USD 885,04 (€ 752,28) en de daarbij onterecht ingehouden transactiekosten. De consument houdt DeGiro aansprakelijk voor deze schade.

Het verweer

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

DeGiro heeft haar fout erkend

3.1 De commissie stelt allereerst vast dat DeGiro heeft erkend dat op 11 augustus 2020 de betreffende shortpositie niet door haar gesloten had hoeven worden. Het misverstand is ontstaan door de communicatie in verschillende tijdzones, GMT versus CET.

Daardoor is DeGiro (te vroeg) het tekort op de beleggingsrekening gaan herstellen, terwijl de consument zelf daartoe al acties had ondernomen. De door DeGiro uitgevoerde transactie, de aankoop van de 460 aandelen, was daarom niet nodig geweest.

3.2 DeGiro heeft als compensatie voor de ontstane situatie aan de consument aangeboden om de in rekening gebrachte vergoeding van € 69,76, de transactiekosten voor de aankoop van de 460 aandelen (€ 2,00 en USD 8,84) en de transactiekosten van de verkoop van de 510 aandelen (€ 2,00 en USD 11,81), totaal omgerekend CHF 88,01, te vergoeden. De consument is daarmee niet akkoord gegaan, omdat hij DeGiro (ook) verantwoordelijk houdt voor het direct geleden verlies als gevolg van de ten onrechte gesloten shortpositie en de verkoop van de 510 aandelen daarvoor niet van belang is. De commissie volgt de consument echter niet in dat standpunt.

3.3 De consument was, en is, namelijk gehouden om, zodra hij een foute of onbedoelde transactie op zijn account ontdekt, schadebeperkend te handelen. Voor het bepalen van de schade dient dus niet uitsluitend naar het directe verlies als gevolg van de aankoop van de 460 aandelen te worden gekeken. Relevant is ook wat de consument daarna heeft gedaan. In dit geval heeft de consument dezelfde dag weer 510 aandelen verkocht (tegen een iets hogere koers). Anders dan de consument stelt, is de commissie van oordeel dat deze transactie als een schadebeperkende maatregel kan en moet worden beschouwd; het betrof een tegengestelde order met betrekking tot hetzelfde product en ook nog op dezelfde dag.

3.4 De conclusie is dat DeGiro, zoals aangeboden, kan volstaan met het vergoeden van de CHF 88,01 en voor de overige gestelde schade niet aansprakelijk kan worden gehouden.

3.5 Voor zover de consument ook een vergoeding voor eigen tijd en/of het voeren van de klachtprocedure heeft gevorderd, merkt de commissie op dat de gronden om (dergelijke) immateriële schade toe te kennen volgens het geldende recht beperkt zijn[1] en in dit geval ook ontbreken.

4. De beslissing

De commissie beslist dat DeGiro een bedrag van CHF 88,01 aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd en wijst voor het overige de vorderingen van de consument af.

[1] Zie artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek

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.