Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0750

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	18 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	DeGiro, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	5 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Investment Services Conditions

Samenvatting

Op grond van de met de consument gesloten overeenkomst stelt DeGiro de consument in staat transacties uit te voeren in financiële instrumenten via het netwerk van financiële marktpartijen met wie DeGiro een relatie heeft. Door de order van de consument te laten uitvoeren op Eurex, heeft DeGiro aan haar verplichtingen jegens de consument voldaan. De transactie is conform de instructie van de consument uitgevoerd. De commissie ziet daarom geen aanleiding te veronderstellen dat DeGiro onvoldoende rekening heeft gehouden met de belangen van de consument.

1. 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?

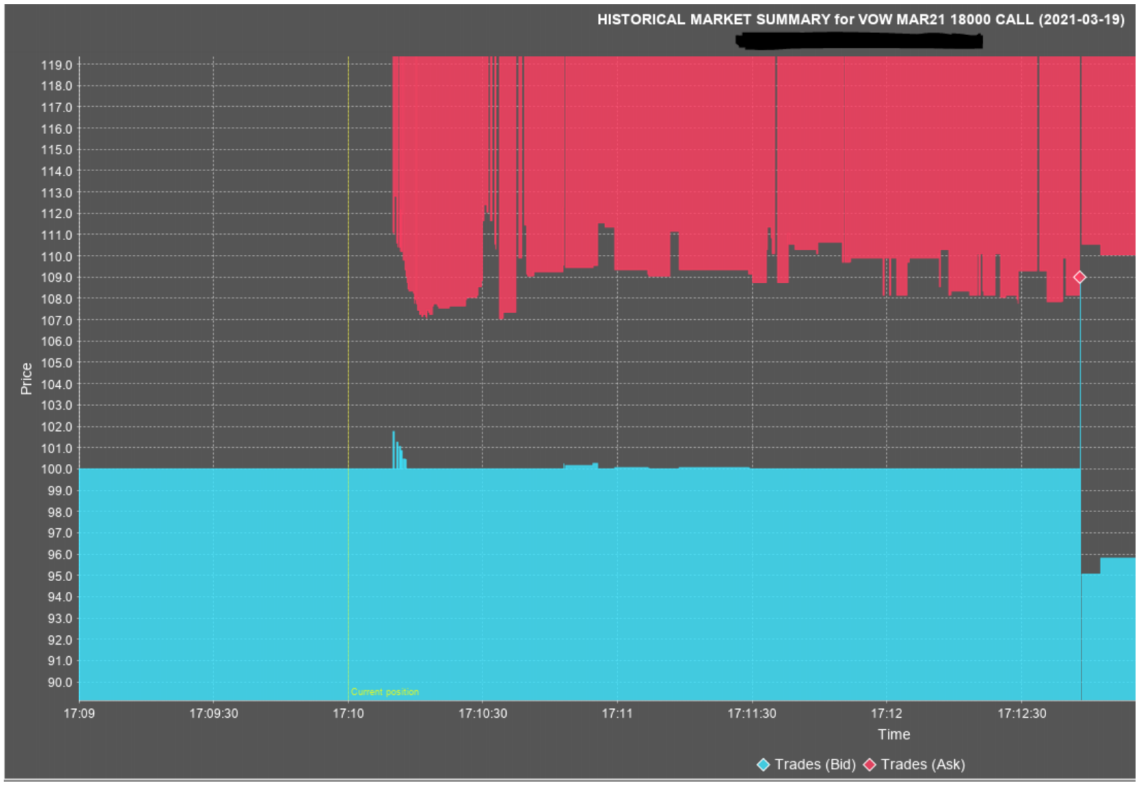
2.1 De consument heeft een execution only beleggingsrekening bij DeGiro.

Op de daaraan ten grondslag liggende overeenkomst zijn onder andere de Voorwaarden Beleggingsdiensten (Investment Services Conditions) van toepassing. In de bijlage zijn de relevante bepalingen uit de (Engelse versie) van deze voorwaarden opgenomen.

2.2 Op 19 maart 2021 hield de consument een shortpositie in twee callopties Volkswagen (VOW) met een uitoefeningswaarde van € 180,-, die diezelfde dag zouden expireren. De opties waren 'in the money'. Om de optieposities te sluiten heeft de consument een opdracht tot koop van callopties Volkswagen ingegeven met een limiet van € 109,-. Deze opdracht is uitgevoerd om 17:12:42 uur, ongeveer 18 minuten voor expiratie. De transactie is uitgevoerd op Eurex, de Duitse optiebeurs.

2.3 De consument hield de onderliggende aandelen via zijn Belgische broker [naam broker] en heeft deze om 17:14:26 bestens verkocht voor € 282,60.

2.4 De consument heeft bij DeGiro informatie opgevraagd over het orderboek rondom het tijdstip van uitvoering van de order. DeGiro heeft deze informatie niet verstrekt. De consument heeft daarop een klacht ingediend bij BaFin, de Duitse toezichthouder. Uiteindelijk heeft hij zicht gewend tot Eurex. Eurex heeft op 26 oktober 2021 het volgende diagram met bied- en laatprijzen verstrekt:



2.5 De biedprijzen zijn uitgebeeld in blauw, de laatprijzen in rood. Waar in het diagram de bied- en laatprijs samenkomen en een ruitje staat afgebeeld, is de order van de consument uitgevoerd.

De klacht en vordering

2.6 De consument is van mening dat zijn order voor € 108,- had moeten worden uitgevoerd, nu dit de laagst mogelijke vraagprijs was toen zijn order werd ingelegd, of in het geheel niet. De order is echter uitgevoerd voor € 109,-, wat zijn verlies gemaximeerd heeft. Er bestaat volgens de consument een onlogisch grote spread tussen de aankoopkoers van de optie en de koers van de onderliggende waarde, € 282,60. De consument heeft de beide transacties naast elkaar gelegd en heeft vastgesteld dat hij per aandeel € 6,40 verlies heeft geleden, € 1.280,- in totaal.

2.7 De consument houdt DeGiro aansprakelijk voor dit verlies. Hij is van mening dat DeGiro onvoldoende rekening heeft gehouden met zijn belangen. Volgens de van Eurex ontvangen informatie zijn enkele nanoseconden vóór de order van de consument de markt bereikte, alle vraagprijzen ingetrokken en is de order toen deze de markt bereikte onmiddellijk uitgevoerd tegen de door de consument opgegeven limiet. Dit was de voor hem minst voordelige prijs. De consument wijst erop dat partijen op de markt actief zijn die, met het oog op arbitrage, brokers betalen om orders te scannen voor deze naar de markt gaan. Verder lijkt het erop dat één market maker de markt domineert. De consument heeft verder een aantal vragen gesteld over de marktdynamiek en over de uitvoering van de order door de market maker, waarbij hij de vraag heeft gesteld of DeGiro voordeel heeft gehad van de wijze waarop de order is uitgevoerd. Hij heeft ook vragen gesteld over de betrokkenheid van DeGiro of aan DeGiro gelieerde partijen bij 'payment for order flow' en arbitrage. Voorts heeft hij DeGiro verzocht uit te leggen waarom zijn order voor € 109,- is uitgevoerd en om inzicht gevraagd in de wijze waarop DeGiro haar orders intern verwerkt. Ten slotte heeft hij een aantal vragen gesteld over handel in de optie die buiten de markten plaatsvindt.

2.8 De consument heeft bij DeGiro informatie opgevraagd over de bied- en laatprijzen van de optie op het moment van uitvoeren van de order en een overzicht van alle andere handel in de optie rond dat moment. DeGiro heeft deze informatie ten onrechte niet verstrekt, aldus de consument. Toen hij de informatie bij Eurex opvroeg, berichtte Eurex hem dat zijn broker dit moest doen. Na tussenkomst van Bafin heeft de consument de informatie uiteindelijke ontvangen. De consument heeft als gevolg van de weigering van DeGiro tien maanden geprobeerd de informatie te achterhalen en ziet het handelen van DeGiro als een opzettelijke obstructie.

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

Inleiding

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de consument DeGiro aansprakelijk kan houden voor de schade die hij stelt te hebben geleden als gevolg van de omstandigheid dat zijn limietorder tegen een koers van € 109,- is uitgevoerd.

Uitvoeren order

3.2 DeGiro heeft onbetwist toegelicht dat de consument op 19 maart 2022 om 16:55 uur een aankooporder voor de optie Volkswagen C180 heeft ingelegd met een limiet van € 100,-. Om 17:12:42 heeft hij de limiet verhoogd naar € 109,-. Deze gewijzigde order is meteen uitgevoerd. DeGiro heeft verder toegelicht dat Eurex de enige markt is waarop klanten van DeGiro in Volkswagen opties kunnen handelen.

3.3 Op grond van de met de consument gesloten overeenkomst stelt DeGiro de consument in staat transacties uit te voeren in financiële instrumenten via het netwerk van financiële marktpartijen met wie DeGiro een relatie heeft. Door de order van de consument te laten uitvoeren op Eurex, heeft DeGiro aan de op haar rustende verplichtingen jegens de consument voldaan. De consument heeft een order ingelegd met een limiet van € 109,- en daarmee aangegeven de call opties voor € 109,- aan te willen kopen. Deze order is op de limietprijs uitgevoerd. Nu de transactie conform de instructie van de consument is uitgevoerd, ziet de commissie geen aanleiding te veronderstellen dat DeGiro daardoor onvoldoende rekening heeft gehouden met de belangen van de consument.

3.4 DeGiro heeft geprobeerd te verklaren waarom de order voor € 109,- is uitgevoerd. Zij heeft bij verweer toegelicht dat de onderliggende waarde op de dag van expiratie volatiel was en dat de optie deep in the money was en niet liquide. Als gevolg daarvan was er een grote spread tussen de bied- en laatprijs, tussen de 7 en 11 Euro. De prijs waarvoor de order van de consument is uitgevoerd, € 109,-, viel binnen deze spread. DeGiro stelt verder dat uit het overgelegde diagram blijkt dat er zo nu en dan ‘uitschieters’ zijn in de laatprijzen. Zij acht het waarschijnlijk dat op het moment dat de order op de markt kwam, er geen corresponderende laatprijs werd afgegeven, maar dat een marketmaker de order toch heeft geaccepteerd en dat deze om die reden voor € 109,- is uitgevoerd. Als de order iets eerder op de markt gekomen was, dan was deze waarschijnlijk voor € 108,- uitgevoerd, de beste laatprijs op dat moment.

3.5 Voor zover de klacht van de consument betrekking heeft op de dynamiek in het orderboek, de handel buiten de gereglementeerde markten om, betrokkenheid van DeGiro bij ‘payment for order flow’ of arbitrage, de interne orderuitvoering bij DeGiro en gedragingen van de market maker, overweegt de commissie dat haar bevoegdheid zich niet uitstrekt tot deze onderwerpen.

Dit is voorbehouden aan de bevoegde toezichthouder (in dit geval BaFin). Bovendien bevinden deze onderwerpen zich grotendeels buiten de invloedssfeer van DeGiro.

Niet verstrekken verzochte informatie

3.6 De consument klaagt dat DeGiro hem ten onrechte niet de door hem verzochte informatie heeft verstrekt over de bied- en laatprijzen van en de handel in de optie rond het moment van uitvoeren van de order. Deze informatie had DeGiro kunnen opvragen, zo stelt hij. DeGiro heeft verklaard dat de consument voor het eerst op 3 april 2021 DeGiro heeft verzocht om de 'market price' van de optie te verstrekken. Op 14 juni 2021 heeft de service desk van DeGiro geantwoord dat de door de consument verzochte informatie niet langer beschikbaar was, aldus DeGiro.

3.7 DeGiro heeft aangevoerd dat op haar geen wettelijke of contractuele verplichting rust de door de consument verzochte informatie te verstrekken, deze voor de consument te bewaren of deze hem op te vragen. Dit verweer slaagt, hoewel de commissie van oordeel is dat het klantvriendelijker was geweest als DeGiro dit duidelijker en voortvarender aan de consument had gecommuniceerd. De commissie heeft geen aanleiding te veronderstellen dat DeGiro de informatie bewust heeft achtergehouden.

3.8 De conclusie is dat de klachten van de consument ongegrond zijn. De commissie zal zijn vordering afwijzen.

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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Investment Services Conditions

6.1 Core Services

As its core service, DEGIRO – on an execution only basis as further explained in article 6.4 (Execution Only) below – enables the Client to conduct transactions and hold positions in Financial Instruments via the network of brokers, clearing members, counterparties, banks, stock exchanges and other parties with whom DEGIRO has a direct or indirect relationship. DEGIRO will exercise due care in selecting and continuously monitoring the third parties that DEGIRO itself involves directly. (…)

6.4 Execution Only

DEGIRO does not provide investment advice and does not manage the Balance. All services of DEGIRO are provided on the basis of Execution Only. The Orders of the Client are executed automatically by the systems of DEGIRO and only checked by these systems against the Limits imposed by DEGIRO on the Client. DEGIRO does not monitor or assess the Balance of the Client. The Client alone determines the investment strategy and choices and only the Client is responsible for the Orders and for regularly checking and maintaining the Balance. Additional risks associated with the investment in Financial Instruments on the basis of Execution Only may arise. The Client shall not open positions that can lead to loss that the Client cannot bear.