**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0214**
**(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 24 september 2020 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro |
| Datum uitspraak | : 4 maart 2021 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Limietorder. Storing. De consument heeft een stop-limietorder ingelegd. Door een storing in het handelssysteem is consument niet meteen geïnformeerd dat deze order was uitgevoerd. Consument stelt schade te hebben geleden doordat hij de limiet niet meer kon aanpassen. De rechtszekerheid laat niet toe dat een overeenkomst wordt teruggedraaid alleen omdat de marktomstandigheden zijn verbeterd.

## 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) het verweerschrift van DeGiro; 3) de repliek van de consument en 4) 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 beleggersrekening bij DeGiro. Op deze rekening belegt hij op basis van een execution only relatie. De overeenkomst tussen de consument en DeGiro bestaat onder meer uit: de Cliëntovereenkomst, de Voorwaarden Beleggingsdiensten en de Nadere Informatie Beleggingsdiensten. De consument kan gebruik maken van WebTrader, de online handelsomgeving van DeGiro.

2.2 Op 9 juni 2020 heeft de consument een stop-limietorder ingelegd met limiet USD 3,45 en stopprijs USD 3,50. Door een technische storing in WebTrader, die betrekking had op de Amerikaanse beurzen, kon de consument niet in zijn account zien of de order al dan niet was uitgevoerd. Omdat de koers was gestegen heeft hij geprobeerd de order te verwijderen. Dit was niet mogelijk. Hij heeft ook geprobeerd een stop-limietorder in te voeren met een hogere limiet.

2.3 Nadat de storing was verholpen, heeft de consument vastgesteld dat de order is uitgevoerd tegen de aanvankelijk ingegeven limiet.

*De klacht en vordering*

2.4 De consument vordert betaling van € 2.300,-. Dit bedrag zou de consument hebben ontvangen als de order tegen de door hem ingevoerde hogere limiet was uitgevoerd.

2.5 De consument betwijfelt of de oorspronkelijke door hem opgegeven limiet is bereikt. Hij heeft de koers bijgehouden en heeft niet gezien of dit zo was. Ook als de limiet wel zou zijn bereikt, is hij van mening dat hij recht heeft op het bedrag dat hij bij de verkoop tegen de hogere limiet zou hebben ontvangen. De consument ging er als gevolg van de storing van uit dat de order niet was uitgevoerd en heeft daarom terecht mogen veronderstellen dat hij zijn limiet nog kon aanpassen.

*Het verweer*

2.6 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 De commissie moet de vraag beantwoorden of DeGiro aan de consument een bedrag van € 2.300,- moet betalen omdat hij na het inleggen van de stop-limietorder in de veronderstelling heeft verkeerd dat deze niet was uitgevoerd en dat hij de limiet nog kon aanpassen. Daarbij is van belang dat de consument in het systeem van DeGiro niet kon zien dat de order was uitgevoerd omdat er sprake was van een storing in WebTrader, het handelsplatform van DeGiro.

3.2 De commissie beantwoordt de vraag ontkennend. De consument heeft een stop-limietorder ingelegd. Daarmee heeft hij opdracht gegeven om zijn stukken te verkopen zodra de stopprijs van USD 3,50 wordt geraakt. Deze order is conform zijn opdracht uitgevoerd. De consument heeft aangevoerd dat hij twijfelt of de stopprijs is geraakt. Hij heeft echter geen bewijsstukken overgelegd waaruit blijkt dat deze koers niet is bereikt.

De commissie zal daarom niet verder op deze stelling van de consument ingaan, omdat onvoldoende aannemelijk is gemaakt dat de order onterecht is uitgevoerd.

3.3 De consument stelt ten slotte dat hij schade heeft geleden omdat hij op basis van de in WebTrader zichtbare informatie ervan uitging dat de order niet was uitgevoerd. Hij wilde de limiet van deze order aanpassen om te kunnen profiteren van betere marktprijzen, aldus de consument. De commissie snapt dat de consument van gunstigere marktomstandigheden had willen profiteren, maar dit is niet meer mogelijk als een eerder gegeven opdracht is uitgevoerd. De rechtszekerheid laat niet toe dat een overeenkomst wordt teruggedraaid alleen omdat de marktomstandigheden zijn verbeterd.

3.4 De conclusie is dat de commissie de vordering van de consument zal 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 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.*