



ETISK RÅD

AVGJØRELSE I SAK NR. 2010/16

Klager: X

Innklaget: Terra Markets AS
Parkveien 61
0201 Oslo

Saken gjelder:

Klage på mangelfull oppfølging fra verdipapirforetakets side i forbindelse med aksjehandel gjennom foretaket.

Etisk Råd er satt med følgende medlemmer:

Geir Woxholth (Prof. dr. juris) (leder)
Asbjørn Wangerud
Tom Kristoffersen
Randi Nordstrøm

I

Klagen retter seg mot Terra Markets AS (tidligere Orion Securities) og gjelder foretakets oppfølging av klager i forbindelse med kjøp og salg av aksjer.

II

Klagers anførsler:

Klagen knytter seg til manglende oppfølging av klagers porteføljer i perioden april- juni 2010¹. Klager ble kunde hos Orion Securities (senere Terra Markets AS) i 2005. Han fikk etter hvert to porteføljer; en privat og en som han representerte for et AS. Etter et par rolige år i 2007/2008, opplyser klager at han i januar/februar 2008 skrev til Orion og ba om ”råd” og bedre oppfølging, ettersom han ikke hadde hørt noe fra megler/meglerhuset på lang tid. Noen dager senere får han vite at han får ny megler. I april 2010 sluttet denne megleren og megler 1² overtok klager som kunde. Etter anbefaling fra megler 1, ble klager og megler 1 enige om å øke belåningen av porteføljene. Etter at den første handelen med megler 1 var gjennomført 13. april 2010, anfører klager at det neppe fant sted mer enn 10-12 samtaler fra meglerhusets side. Klager hevder at han hadde gjort det klart for megler 1 at han var syk, og ikke kunne følge opp porteføljene sine, og han anfører videre at megler 1 hadde lovet å følge med i aksjene og markedet. Klager opplyser om noen påfølgende transaksjoner, hvoretter han ikke skal ha hørt fra megler 1 på 10-15 dager. Neste gang megler 1 ringer, opplyser han at det er ”brudd”, og at klager må selge unna aksjer eller overføre penger til Terra Markets.

Klager viser videre til at megler 1 ved et par anledninger skal ha delt opp salg av aksjer for å få inn mest mulig kurtasje. Det fremgår av klagen at klager hadde et møte med meglersjefen vedrørende dette, og meglersjefen tilbød klager en av de beste meglerne. Dette var megler 2, som skal ha fått beskjed av meglersjefen om å ”rydde opp i porteføljene”. Bare noen dager etter nevnte møte, skal megler 2 ha gått ut i permisjon i tre uker, for så å ta ferie etter å ha vært i jobb i en eller to uker. Klager viser til at oppfølgingene av posisjonene i nevnte periode var ”lik null”. Etter det opplyser klager at han ikke hørte noe fra meglerhuset før megler 3 ringte og opplyste om enda et ”brudd”, og ba klager selge for å dekke inn bruddet. Dagen derpå ble alle aksjene solgt (1. juli 2010). Klager viser i sitt tilsvaret til at samtalen med megler 3 vedrørende bruddet er svært viktige, ”*da de kan bevise måten Terra Markets fremla sin oppfatning av markedet på det tidspunktet*”. Klager anfører at han fikk svært lite hjelp og rådgivning fra Terra Markets i denne kritiske fasen.

Klager viser til at Terra Markets, gjennom sine lån til klager, var medeiere i de samme posisjonene som klager. Klager stiller spørsmål ved om ”*det er urealistisk å kunne forvente gode råd og veiledning når man velger å kjøpe disse tjenestene av et meglerhus*”.

¹ Klager skriver at forholdet er fra 2009, men det fremgår av sakens øvrige dokumenter at forholdet relaterer seg til 2010.

² Klager hadde i perioden april – juni 2010 kontakt med flere meglere, som heretter tidskronologisk benevnes megler 1, megler 2 og megler 3.

III

Innklagedes anførsler:

Innklagede anfører at klager gjennom hele sitt kundeforhold selv har vært klar over at han er syk, og at risiko for sin egen manglende oppfølging av posisjoner som følge av sykdommen er en risiko klager har valgt å akseptere hver gang han inngår en ny handel. Videre anføres at innklagede ikke kan klandres for at klager ikke tar telefonen.

Innklagede viser til at i forkant av megler 2's fravær, ble klager godt informert om at megler 2 ville være borte, og at klager selv måtte følge med på porteføljen. Innklagede anfører at tilsendt informasjon fra meglerhuset i form av sluttsedler, VPS oppgaver og annen kommunikasjon fra meglerforetaket har gitt kunden tilstrekkelig informasjon til å holde klager informert.

Innklagede viser videre til at i samtale mellom megler 1 og klager 12. april 2010, fremgår det at klager generelt er svært godt informert om sine handler og kostpriser, og at han ikke vil selge med tap. Det fremgår videre at klager har erfaring fra en rekke meglerhus og etterspør mer verdipapirfinansiering til ny investering. Klager blir foreslått å ta ned risikoen, men gjør likevel ingen nedsalg.

Når det gjelder forholdene med minstekurtasje (oppdeling av salg av aksjer), er innklagedes forståelse at forholdene er blitt avklart og akseptert. I det ene tilfelle skal klager ha blitt tilbudt kompensasjon fra meglersjefen, men avslo dette.

Innklagede opplyser at lydloggen har hengt seg opp i det tidsrommet som omfatter 1. juli 2010, som gjelder nedsalg av klagers posisjoner. Innklagede opplyser at ifølge megler, skal klager ha spurt om det kunne falle ytterligere, og at megler ikke kunne utelukke dette. I en senere samtale ønsket klager å selge alt.

IV

Etisk Råd bemerkter:

Klagen ble fremsatt på e-post 16. september 2010. Innklagede har inngitt tilsvar i brev 27. oktober 2010. I tillegg til dette har partene fått anledning til å kommentere hverandres anførsler i samsvar med behandlingsreglene for Etisk Råd § 3-3 tredje ledd. Etisk Råd har også innhentet og gjennomgått tilgjengelige og relevante lydopptak mellom klager og innklagede.

Rådet forstår klagen slik at den retter seg mot "manglende oppfølging" av klagers aksjeporteføljer (privat og AS) med påfølgende verditap i porteføljene. I denne forbindelse bemerkter Rådet at det ligger utenfor Rådets kompetanse å treffe beslutning om at erstatning eller annen kompensasjon skal ytes, jf. behandlingsreglene § 4-1 første ledd. Beslutning i en klagesak skal kun angi om klageren har fått medhold eller ikke. Rådet kan likevel gi en veiledende uttalelse om hvorledes tvisten med klageren kan løses. Videre legger Rådet til grunn at de to forholdene som er beskrevet i klagen om "oppdeling av salg av aksjer", ikke er forhold som påklages, da det fremgår av dokumentene at disse skal ha blitt løst mellom klager og innklagede på et tidligere tidspunkt.

Rådet vil i det følgende vurdere om innklagede har brutt verdipapirhandellovens krav til god forretningsskikk eller gjeldende etiske normer for medlemmer av Norges Fondsmeglerforbund. Rådet vil som utgangspunkt for drøftelsen påpeke den klare hovedregel om at kunden selv er ansvarlig for sine investeringsbeslutninger og de investeringer som foretas.

Klager har ikke påberopt seg at det er inngått avtale om såkalt aktiv forvaltning. Gjennomgang av lydopptak viser at klager tar egne investeringsbeslutninger; også på tvers av meglers råd. Spørsmålet er om klager, som grunnlag for klagen, kan påberope seg at megler skulle ha påtatt seg en aktiv rolle i oppfølgingen av ham som kunde. Det generelle utgangspunkt er at kunden tar kontakt med megler når kunden ønsker å foreta en transaksjon. Megler kan gi råd enten på generelt grunnlag, eller investeringsråd dersom egnethetstest er foretatt. En megler har ingen lovbestemt plikt til å følge opp kundens porteføljer dersom det ikke er inngått avtale om aktiv forvaltning. Det foreligger heller ingen regulering av en slik oppfølging i forretningsvilkårene til innklagede. Vanlig praksis i bransjen er imidlertid at meglere har "faste kunder", som de følger opp i større eller mindre grad ved å ta kontakt når markedet utvikler seg, samt ved å gi anbefalinger. Denne type virksomhet er ikke nærmere regulert, dog er det en grense mot aktiv forvaltning, samt at megler må holde seg innenfor "god forretningsskikk". Imidlertid vil ikke en ordreformidler/megler ha plikt til aktivt å følge opp en kunde med hensyn til forvaltning av porteføljen. Dette er kundens eget ansvar og vil også gjelde ved en kundes sykdom. Dersom kunden vil sikre seg en aktiv oppfølging i perioder hvor kunden selv ikke er i stand til å kommunisere med en megler, kan kunden eventuelt inngå en avtale om aktiv forvaltning.

Ved gjennomgang av lydopptak i perioden 12. - 28. april, er det ingen indikasjoner på at klager og megler 1 har inngått noen konkret avtale om oppfølging fra meglers side. Det bemerkes at megler 1, etter eget initiativ, i løpet av de første samtalene får innblikk i klagers sykdomsbilde. Det gjøres heller ingen avtale i forhold til det at klager er syk, men klager opplyser at han ikke alltid er tilgjengelig på telefonen.

Rådet kan i og for seg forstå at klager kan ha en forventning om å bli fulgt opp på samme måte som i tidligere perioder, ved at megler jevnlig tar kontakt og gir informasjon/anbefalinger. En slik aktiv oppfølging fra meglers side anser Rådet imidlertid ikke for å være en handlingsplikt som hører inn under "god forretningsskikk" eller de etiske normene. Rådet kan heller ikke se at det forhold at klager tidligere har blitt fulgt opp tettere fra innklagedes side kan etablere en rettsplikt til en fortsatt like tett oppfølging. Så lenge det ikke er inngått avtale om aktiv forvaltning, må megler ha atskillig frihet til selv og/eller i samråd med kunden å bedømme hensiktsmessigheten i hvor tett en kunde i det enkelte tilfelle bør følges opp.

Når det gjelder klagers opplysning i tilsvaret om at han fikk "svært lite hjelp og rådgivning fra meglerhuset" ved nedsalg av aksjene, legger Rådet til grunn at dette er en del av den generelle klagen som går på "mangelfull oppfølging fra meglers side, da det ikke forefinnes andre opplysninger i saken. På denne bakgrunn vises det til Rådets vurdering over.

På bakgrunn av ovennevnte er det etter Rådets vurdering ikke holdepunkter for at innklagede har brutt med kravet til god forretningsskikk eller de etiske normene. Rådet har på denne bakgrunn kommet til at klagen ikke kan føre frem.

Etisk Råd har på bakgrunn av ovennevnte fattet følgende vedtak:
Klagen gis ikke medhold.