



## **ETISK RÅD**

### **AVGJØRELSE I SAK NR. 2011/16**

**Klager:** X

**Innklaget:** Terra Markets AS

**Saken gjelder:** Klage på Terra Markets AS' manglende ivaretagelse av klagers ønske om "lav" til "moderat" risikoprofil, i forbindelse med 14 transaksjoner i 2008.

#### **Etisk Råd er satt med følgende medlemmer:**

Geir Woxholth (Prof. dr. juris) (leder)  
Asbjørn Wangerud  
Ole Wetlesen Borge  
Randi Nordstrøm

## I

Saken gjelder klage på Terra Markets AS' manglende ivaretagelse av klagers ønske om "lav" til "moderat" risikoprofil, i forbindelse med 14 transaksjoner i 2008.

## II

### **Klagers anførsler:**

Klager anfører at Terra Markets har vist dårlig forretningsskikk hva angår hvilken risikoprofil klager ønsket, samtidig som foretaket *"endret strategi uten at grunnlaget endret seg i en retning som kan forsvare en strategiendring"*.

Ved første gangs kontakt med Terra Markets, informerte klager foretaket om at han ønsket en "lav" til "moderat" risikoprofil. Klager mener at denne risikoprofilen ikke er blitt ivaretatt, spesielt med tanke på lånefinansiering av *"til dels svært risikofylte aksjer"*. Klager mener at dette *"var sterkt medvirkende til store tap"*. Klager har vist til at klagen omfatter 14 transaksjoner (i børsnoterte produkter) foretatt i perioden 06.05.08 – 11.12.08.

Klager påpeker at han som amatør i aksjemarkedet forventet at hans risikoprofil ble ivaretatt. Han hadde og gjort det klart overfor sine to meglere i Terra Markets at det var viktigere *"å ikke tape penger enn å tjene"*. Klager opplyser at han har vært kunde i Terra Markets (tidligere Orion) siden 2005 og viser til at han har lidt et tap på ca. 99,6 % av investert portefølje. Han mener Terra Markets helt eller delvis må kompensere dette tapet.

Klager opplyser at saken ikke er klaget inn tidligere, fordi klager hadde begrensede kunnskaper om sine klagerrettigheter.

## III

### **Innklagedes anførsler:**

Terra Markets viser til at klager ikke har foretatt noen handler siden 2008, samt at klager kun fikk utført ordre som klager selv ønsket. Terra Markets opplyser at foretaket kun har *"ytt investeringstjenestene 1 og 2 (mottak, formidling og utførelse av ordre) for klager"*.

På bakgrunn av at det ikke er foretatt noen handler siden 2008, anfører Terra Markets at eventuelle klager relatert til disse handlene må være foreldet.

Terra Markets opplyser at klager ble gjort kjent med klageadgangen til Etisk Råd ved at han aksepterte foretakets forretningsvilkår 1. desember 2004.

## IV

### **Etisk Råd bemerker:**

Klager sendte 16. september 2011 en e-post til Norges Fondsmeglerforbund med en vedlagt klage datert 14. september 2011. E-posten ble ikke mottatt av Forbundet, men klagen ble sendt på nytt 28. oktober 2011. Terra Markets innga tilsvarende 15. november 2011. I tillegg til dette har partene hatt anledning til å kommentere hverandres anførsler i samsvar med behandlingsreglene for Etisk Råd § 3-3 tredje ledd.

Etisk Råd har bedt klager om en nærmere konkretisering av forholdene som beskrives i klagen, samt en tidsfastsettelse av når forholdene skal ha funnet sted. Klager har i den forbindelse kun vist til en utskrift av alle sine transaksjoner i 2008, og opplyst at klagen omfatter transaksjonene som fremkommer av utskriften. På bakgrunn av utskriften legger Rådet til grunn at klagen således omfatter 14 transaksjoner i perioden 6. mai 2008 til 11. desember 2008, i fire forskjellige børsnoterte aksjer og én ETP (Exchange Traded Products).

Når det gjelder klagers anmodning om erstatning, presiseres på generelt grunnlag at det ligger utenfor Rådets kompetanse å treffe beslutning om at erstatning eller annen kompensasjon skal ytes, jf. behandlingsreglene § 4-1 første ledd.

Rådet viser til at det i utgangspunktet gjelder en foreldelsesfrist på ett år for innsendelse av klage til Etisk Råd, jf. behandlingsreglene § 3-2. Foreldelsesfristen løper fra det tidspunkt da klageren fikk eller burde skaffet seg nødvendig kunnskap om forholdet det klages over og den for dette ansvarlige. Forut for at en klage behandles i Etisk Råd, anses det hensiktsmessig at kunden først har rettet sin klage til det verdipapirforetaket som innklages. Klager sendte en klage til Terra Markets 25. juni 2011. Denne klagen finner Rådet avbrøt foreldelsesfristen, jf. behandlingsreglene § 3-2.

Det foreligger ingen opplysninger om når klager fikk kunnskap om det forhold som påklages. På forespørsel fra Etisk Råd om å kommentere foreldesspørsmålet, opplyste klager at han ikke påklaget saken på et tidligere tidspunkt grunnet begrensede kunnskaper om sine klagerettigheter.

Etisk Råd finner at klager ikke kan bli hørt med dette, da det ville være naturlig at han rettet en klage til foretaket på et langt tidligere tidspunkt. For øvrig vises det til at klager aksepterte forretningsvilkårene i 2004, hvor det opplyses om klageadgangen til Etisk Råd. Det må være klagers risiko at han ikke har satt seg inn i klagereglene.

Forholdet som påklages går tilbake til 2008, og det gikk ca 2,5 år fra den siste transaksjonen som påklages fant sted, til klager fremsatte klage til foretaket. Etisk Råd anser således saken som foreldet.

Når særlige grunner taler for det, kan Etisk Råd imidlertid ta en sak til behandling selv om fristen for fremsettelse av klage er oversittet. Spørsmålet er således om det etter en konkret vurdering foreligger "særlige grunner" i tråd med vilkåret i behandlingsreglene § 3-2 siste punktum.

Rådet har bedt klager opplyse om det foreligger "særlige grunner" som taler for at saken tas til behandling, selv om fristen for klage skulle være oversittet. Rådet har ikke mottatt noen

opplysninger om dette. Når det gjelder klagers anførsel om begrensede kunnskaper om klagerettigheter, vises det til Etisk Råds kommentar over. På bakgrunn av sakens dokumenter, finner ikke Etisk Råd at det foreligger forhold som tilsier at klagen bør realitetsbehandles, til tross for at foreldelsesfristen er oversittet. Rådet er på denne bakgrunn kommet til at klagen må avvises som foreldet, jf. behandlingsreglene § 3-2.

**Etisk Råd** har etter dette fattet følgende vedtak:

Klagen avvises.

Oslo, den 6. juni 2012