

ETISK RÅD

AVGJØRELSE I SAK NR. 2015/2

Klager: X

Innklaget: Netfonds Bank AS
Pb. 8933 St. Olavs plass
0028 Oslo

Saken gjelder: Klage på angivelig uriktig informasjon fra Netfonds om klagers aksjeholdning, samt klage på Netfonds sin håndtering av klagesaken.

Etisk Råd er satt med følgende medlemmer:

Geir Woxholth (Prof. dr. juris) (leder)
Ole Wetlesen Borge
Per Christian Johannesen
Randi Nesheim

I

Saken gjelder klage på angivelig uriktig informasjon fra Netfonds om klagers aksjebeholdning, samt klage på Netfonds sin håndtering av klagesaken.

II

Bakgrunn for saken:

I klagen til Etisk Råd 30. januar 2015, har klager kopiert inn reklamasjonen han sendte Netfonds 2. oktober 2014, samt svar han fikk fra Netfonds 6. oktober 2014. Informasjonen under er hentet fra klagen og fra en børsmelding vedrørende Noreco (Norwegian Energy Company ASA).

Klager opplyser å ha vært bruker av Netfonds sine tjenester siden 1998.

Gjennom en emisjon fikk klager tildelt 206.944 Noreco-aksjer til NOK 0,10; til sammen NOK 20.694. Aksjene ble levert klager 21. januar 2014. I følge en børsmelding 29. september 2014 fra Noreco, ble det gjennomført en spleis i aksjen som medførte at 100 eksisterende aksjer ga 1 ny aksje fra 30. september 2014. Klagers beholdning ble da redusert fra 206.944 til 2.069 aksjer, uten at det derved skjedde en endring i verdien på klagers aksjebeholdning.

Klager opplyser at han 1. oktober 2014 ca. kl 07.45 fikk feilaktig varsel fra Netfonds om tvangsdekning. Klager ringte Netfonds rundt kl 08.00 og fikk opplyst at hans beholdning i Noreco var negativ, noe som skulle rettes etter at beholdningen var verifisert mot VPS. Ca. en halvtime senere fikk klager e-post om at varsel om tvangsdekning var trukket tilbake. Klager opplyser at han sjekket kontoen, og at alt så ok ut. I følge klager kom det veldig dårlige nyheter for Noreco denne dagen, og han valgte derfor å avslutte sin posisjon i aksjen. Han la ut samtlige aksjer som markedsordre, og ble like etter, kl 09.07, oppringt fra Netfonds og anbefalt å dele ordren opp og benytte limitordre på grunn av dårlig likviditet, noe han gjorde. Mellom kl 09.05 og 09.22 den 1. oktober 2014 solgte klager 206.944 Noreco-aksjer, til tross for at han kun eide 2.069 Noreco-aksjer.

Den 2. oktober tok Netfonds kontakt med klager og opplyste at han hadde solgt aksjer han ikke eide.

Klager hevder at han solgte sine aksjer i Noreco i aktsom god tro; både hva gjaldt antall og kurs. Han viser til kontakten han hadde med Netfonds om morgenen 1. oktober, som beskrevet over, og mener at dette var bekreftelser på at aksjene var hans; noe kontobeholdningen også skal ha vist.

Netfonds antar at klagers beholdningsoversikt korrekt viste at han eide 2.069 aksjer, mens han i salgsordrevinduet kunne registrere salg av 206.944 aksjer. Netfonds viser til at foretakets beholdningsside inneholder følgende tekst: «*Netfonds kan ikke gjøres ansvarlig for avvik fra denne oversikten. Det kan være transaksjoner som ikke er oppdatert i beholdningen som flyttinger, splitt, emisjoner m.m.*»

Videre opplyser Netfonds at høyeste verdi til klagers portefølje i Noreco-aksjer har vært NOK 41.338 og at da klager sist var innlogget 25. september kl 16.20, var verdien NOK 18.625. Salgsverdien da klager registrerte salgsordre på 206.944 aksjer 1. oktober kl 09.05, var NOK 641.500.

Klager opplyser at han var klar over at verdien på Noreco-aksjene hans vanligvis hadde ligget på mellom kr 20-30.000 kroner, og han viser i denne forbindelse til at *«Jeg la min lit til beskrevet informasjonsflyt fra dere. Jeg vurderte det å være et tilstrekkelig beslutningsgrunnlag»*.

I sitt svar til klager har Netfonds stilt følgende spørsmål:

«Slik vi forstår din klage ber du om å få utbetalt salgsproveny for 204.875 aksjer som du ikke hadde krav på (206.944 - 2.069). Har du gjort deg noen betraktninger om hvem som skal levere disse aksjene?»

Klagers tilsvaret til spørsmålet slik det fremgår av klagen:

«Spørsmålet bygger på premiss at jeg ikke hadde krav på aksjene, men det er jo dere som har bekreftet dette gjentatte dagen jeg solgte. Hvor omfattende skal kundene gå til verks for å sjekke sine posisjoner på Netfonds?

Er tre verifiseringer ikke godt nok? Ville dere trodd på lottogevinst hvis kupongen viste gevinst og spillselskapet bekreftet det tre ganger? Klart jeg var tvilende, derfor sjekket jeg så omfattende som jeg gjorde, dere fjernet for hver gang deler av tvilen inntil tvilen var liten nok (fraværende) og jeg ikke kunne gjøre noe annet enn å tro på dette.»

Når det gjelder Netfonds behandling av klagers reklamasjon, anfører klager at han mistet retten til å handle på kreditt før klagen var ferdig behandlet, at samme person som innledningsvis var involvert i klagers sak også behandlet klagen i Netfonds, samt at Netfonds skal ha fremsatt påstand om å si opp kundeforholdet og melde saken til Økokrim.

Klager opplyser til Etisk Råd at han ikke lenger krever transaksjonene opprettholdt. Klager krever imidlertid at Netfonds beklager at foretaket ga ham uriktig informasjon, som ga grunnlag for at klager utførte den aktuelle transaksjonen, samt at Netfonds beklager *«metodikken»* foretaket benyttet i klagesaken. Videre krever han at kundeprivilegiene før 2. oktober gjenopprettes, samt en erstatning på kr 25.000 grunnet ulempene saken har medført.

III

Etisk Råd bemerker:

Etisk Råd har ikke funnet det nødvendig å innhente uttalelse fra Netfonds i den foreliggende saken. Bakgrunnen er at det følger av behandlingsreglene for Etisk Råd §3-3 første ledd at *«Etisk Råd kan uten nærmere saksforberedelse avgjøre en klage når det enstemmig finner at klagen ikke kan føre frem.»*

Etisk Råd har ikke grunnlag for å ta stilling til hva klagers kontobeholdning viste om morgenen 1. oktober 2014. Rådet viser imidlertid til at det ikke er bestridt at det av Netfonds beholdningsside fremgår at *«Netfonds kan ikke gjøres ansvarlig for avvik fra denne oversikten. Det kan være transaksjoner som ikke er oppdatert i beholdningen som flyttinger,*

splitt, emisjoner m.m.» Etisk Råd legger til grunn at det er kundene selv som til enhver tid er ansvarlig for å holde oversikt over sine egne porteføljer.

Klager anfører at han var i aktsom god tro da han solgte Noreco-aksjene 1. oktober 2014, siden han hadde fått verifisert av Netfonds at beholdningen stemte. Etisk Råd er uenig i at klager fikk bekreftet at hans aksjeholdning var på 206.699 etter spleisen. Netfonds henvendelser til klager morgenen 1. oktober gjaldt ikke hvorvidt klager eide 206.944 aksjer eller ikke. Klager tok heller ikke selv kontakt med et direkte spørsmål om dette. Det fremgår av klagen at klager selv også var i tvil hvorvidt aksjeholdningen var korrekt. Etisk Råd legger til grunn at det ikke kunne fremstå som sannsynlig for klager at verdien av hans aksjer i Noreco skulle ha steget i verdi fra NOK 18.625 (som var verdien 25. september 2014 da klager sist var innlogget) og til NOK 641.500. Som det fremgår over, sammenlikner klager også dette med å ha vunnet i lotto, samtidig som han opplyser om at det kom veldig dårlige nyheter for Noreco 1. oktober 2014. På bakgrunn av ovennevnte finner ikke Etisk Råd at klager var i aktsom god tro da han solgte aksjene.

Klager krever at Netfonds beklager måten de håndterte klagers reklamasjon på. Etisk Råd viser til at klager i reklamasjonen krevde at transaksjonene ble opprettholdt; dvs at han krevde å bli godskrevet for salg av aksjer han ikke eide. Videre vises til at Netfonds i sitt tilsvaret til klager blant annet opplyste at saken ville bli vurdert oversendt Økokrim for vurdering av ulovlig shorthandel. Som det fremgår av ovennevnte finner Etisk Råd at klager ikke var i aktsom god tro da han solgte aksjene og at det ikke foreligger noe brudd på regelverket fra Netfonds side. Etisk Råd finner således ikke grunn til å vurdere Netfonds håndtering av klagers eventuelle brudd på regelverket.

Etisk Råd har etter dette fattet følgende vedtak:

Klager gis ikke medhold

Oslo, den 14. april 2015