

Finansklagenemnda Bank

Uttalelse 2016-442

DNB Bank ASA

Innskudd

Aksjehandel på internett – tap oppstått etter feil ved bankens systemer – tvangssalg

Klagen gjelder krav om erstatning for tap som klager har lidt i forbindelse med at banken foretok tvangssalg av klagers aksjer. Banken hadde i januar 2016 tekniske problemer som medførte at klager kunne handle aksjer for mer enn det som var disponibelt på hans handelskonto. Etter at klager gjorde dette, hadde han ikke midler til å gjøre opp for handlene. I tråd med vilkårene gav banken klager en frist på tre dager til å gjøre opp for å unngå tvangssalg av aksjene. Etter at klager den tredje dagen sendte e-post til banken og gav uttrykk for at fristen var for kort og at den ikke gav ham mulighet til å ordne opp, solgte banken aksjene før fristens utløp. Kursen på aksjene steg etter dette tidspunktet, slik at klager har lidt et tap som følge av at salget skjedde før fristen. Nemndas flertall uttalte at det var ingenting som tilsa at kursen ville stige, og kom til at når klager hadde gitt uttrykk for at han ikke ville komme til å gjøre opp innen fristen, måtte banken kunne iverksette tvangssalget. Nemndas mindretall kom til at banken uansett ikke kunne iverksette salget før fristens utløp. Klager fikk ikke medhold. (Dissens 5-2)

I. Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for tap klager har lidt i forbindelse med at banken foretok tvangssalg av hans aksjer i Seadrill-aksjer ("aksjene").

Den 27. januar 2016 var det en feil med DNBs tekniske løsning for aksjehandel via bankens internettsider. Feilen bestod i at vederlag ved aksjehandler ikke ble reservert på kundenes konti. Banken kunngjorde dette på sine internettsider, med en oppfordring til kundene om å vise særskilt aktsomhet ved plasseringen av ordre, og om å ta kontakt for personlig hjelp dersom feilen medførte problemer for kundene. Meldingen ble gitt både på norsk og på engelsk. Vi forstår det slik at alle som skulle benytte løsningen, fikk opp meldingen.

Problemet rammet også klagers bruk av bankens løsning. Da klager solgte 7.700 aksjer, som han hadde kjøpt dagen før, ble vederlaget for disse ikke tilgjengelig for handel. Klager kontaktet da banken for å få bistand til å registrere en kjøpsordre på 7.500 aksjer. Klager ble samtidig muntlig gjort oppmerksom på feilen, og oppfordret til å forsikre seg om at han hadde tilstrekkelige midler til handel. På grunn av feilen ble også reservasjonen for ordren som klager hadde lagt inn dagen før, slettet. Klager kunne derfor handle aksjer for mer penger enn han hadde. Da klager selv kunne legge inn ordre i internettløsningen igjen, endret han ordren fra 7.500 aksjer til 15.200 aksjer. Ordren var da omtrent dobbelt så stor som det var dekning for på kontoen.

Den 28. januar 2016 solgte klager først 15.200 aksjer, og fikk midlene for dette disponibelt på sin konto. Deretter kjøpte han tilbake 15.000 aksjer. I mellomtiden hadde aksjekursen gått opp slik at prisen på de 15.000 aksjene oversteg disponibelt beløp på konto med omtrent kr 1.500. Bankens dekningskontroll feilet, og ordren gikk igjennom selv om det ikke var dekning på kontoen. Da beløpet skulle reserveres etter at ordren var inngitt, var det ikke dekning på kontoen, og reservasjonen ble avvist. Klager hadde derfor beløpet fortsatt tilgjengelig for handel.

Klager forstås å opplyse at han av den grunn trodde at handelen ikke var gått igjennom, og han la derfor inn en ny ordre på 15.100 aksjer. Senere samme dag solgte han i to transaksjoner henholdsvis 15.000 og 15.100 aksjer. Enda senere samme dag la han inn to kjøpsordrer, begge på 15.000 aksjer.

Den 29. januar ble handlene fra 27. januar 2016 oppgjort. Klager hadde da kjøpt omtrent dobbelt så mange aksjer som han hadde dekning for, og kontoen gikk derfor i minus med kr 123.784,64. Den 1. februar ble handlene fra 28. januar 2016 oppgjort, med unntak av den første ordren på 15.000 aksjer, hvis oppgjørsbeløp ikke var reservert. Kontoen gikk da ytterligere i minus, slik at saldo var minus kr 129.099,44. I tillegg kom at det ikke var trukket et beløp på kr 275.087,48, som var betaling for de 15.000 aksjene som ikke ble oppgjort til riktig tid. Total underdekning var kr 404.186,92.

Den 2. februar 2016 mottok klager melding fra banken med frist til 4. februar for å sørge for at det var dekning for oppgjørene på kontoen.

I dagene etter at klager fikk meldingen, forhandlet han med banken, uten å oppnå utsatt frist. Den 4. februar 2016 kl. 10.58 sendte klager e-post til banken og gav uttrykk for at han ikke aksepterte fristen, og at den ikke gav ham tilstrekkelig tid til å rette forholdet. Samme dag kl. 13.30 la banken inn en salgsordre på 22.500 av aksjene for å inndeke overtrekket på kontoen, og sørge for oppgjør av den uoppgjorte handelen av 15.000 aksjer. Vederlaget for aksjene ble kr 368.226,00. Av dette gikk kr 275.089,48 til å gjøre opp for den uoppgjorte handelen. Restbeløpet på kr 93.138,52 ble overført klagers konto til reduksjon i overtrekket. Saldo på kontoen var etter dette minus kr 35.960,92.

Overtrekket ble først oppgjort den 24. februar 2016 da klager solgte sine resterende aksjer og tok positiv saldo ut av kontoen.

Den 31. mars ble klager belastet rente for den perioden kontoen har vært overtrukket.

Klager anfører at hele tapet skyldes tekniske feil hos banken. Banken må derfor ta ansvaret for tapet i sin helhet. Videre anfører klager at banken ikke hadde rett til å tvangsselge aksjene før fristen den 4. februar 2016, mens partene fortsatt var i forhandlinger. Klager gjør gjeldende at fristen løp til dagens ende, slik at bankens salg skjedde før utløpet av fristen. Aksjekursen steg vesentlig i perioden etter salget og frem til neste dag. Tapet ble derfor større enn nødvendig, og denne del av tapet må banken i alle tilfeller ha ansvaret for. Klager forstås også å påklage overtrekksrenten.

DNB Bank ASA avviser ansvar, viser til at de har fraskrevet seg ansvar for tekniske feil utenfor bankens kontroll. Videre anfører banken at klager var kjent med de tekniske feilene, og gjort oppmerksom på at han selv måtte kontrollere at han hadde penger til å gjennomføre handlene. Banken viser også til vilkårene for aksjehandelstjenesten, hvor det fremgår at banken har rett til å foreta tvangssalg tre dager etter oppgjørsdato dersom det da ikke er dekning på kontoen.

II. Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Nemnda finner det klart at klageren ikke kan gis medhold i at banken er ansvarlig for at han kunne handle for større beløp enn det var dekning for på kontoen. Nemnda må legge til grunn at det på de aktuelle nettsidene ble opplyst klart og tydelig, på norsk og på engelsk, om feilen i den tekniske løsningen, og at kundene selv måtte passe på å ha dekning for de handlene som ble lagt inn. Klageren må derfor selv ha ansvaret for å ha handlet for større beløp enn det han til enhver tid hadde dekning for.

Når det gjelder bankens tvangssalg av aksjene den 4. februar 2016, kan det derimot være grunnlag for en viss tvil om bankens ansvar. Nemnda har i vurderingen av dette spørsmålet delt seg i et

flertall og et mindretall. Flertallet, Trygve Bergsåker, Thomas Christian Poulsen, Henning Jakobsen, Per Kjetil Lilleskare og Marianne Uppman mener at det følger av punkt 13 i bankens alminnelige forretningsvilkår for handel med finansielle instrumenter, som forutsettes å være akseptert av klageren som grunnlag for hans handel gjennom banken, at kunden har tre dager etter oppgjørsfristen på å dekke inn manglene midler, og at banken deretter kan selge de finansielle instrumentene uten ytterligere varsel til dekning av kravet mot kunden. Dette må bety at tvangssalg først kan settes i verk ved børs-slutt den tredje dagen. I denne saken meddelte klageren tidligere på dagen at han ikke ville komme til å dekke inn det manglede beløpet før fristens utløp. Flertallet ser det, under en viss tvil, slik at banken da måtte kunne iverksette tvangssalg før fristen var ute. Slik flertallet forstår det, var det ikke noe i situasjonen som kunne tilsi at kursen ville stige ut over dagen. Kursen kunne like gjerne ha gått ned, med tapsrisiko for både banken og kunden. Under disse omstendigheter kan det ikke være grunnlag for ansvar for banken for klagerens tap som følge av at salget ble gjort noen timer før børs-slutt på fristens siste dag.

Mindretallet, Gyrid Giæver og Ane Køber Opstad, er enig i flertallets tolkning av punkt 13 i bankens alminnelige forretningsvilkår. Mindretallet er ikke enig i at banken, på bakgrunn av klagers e-post, kunne iverksette tvangssalg før fristen var ute. Mindretallet mener banken i oppgjør av aksjehandelskontoen også må ta hensyn til tapet klager ble påført ved at salget ble gjennomført før fristen.

Etter stemmegivning avga nemnda uttalelse overensstemmende med flertallets konklusjon.

III. Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren gis ikke medhold.

Oslo, den 15.11.2016

Ved behandlingen deltok;

Trygve Bergsåker (nemndsleder), Thomas Christian Poulsen, Henning Jakobsen, Per Kjetil Lilleskare, Marianne Uppman, Ane Køber Opstad, Gyrid Giæver