

## ETISK RÅD

### AVGJØRELSE I SAK NR. 2013/1

**Klager:** X

**Innklaget:** Christiania Securities AS

**Saken gjelder:**

Saken gjelder klage på manglende innleggelse av stop-loss.  
Spørsmål om saken er foreldet.

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

Geir Woxholth (Prof. dr. juris) (leder)  
John Høsteland  
Ole Wetlesen Borge  
Randi Nesheim

## I

Saken gjelder klage på manglende innleggelse av stop-loss. Spørsmål om saken er foreldet.

## II

### Klagers anførsler:

Klager opplyser at han høsten 2010 ble oppringt av en aksjemegler i Christiania Securities (CS) som presenterte selskapet og deres tette og jevne oppfølging av kunder. Klager viser også til informasjonsvedlegget<sup>1</sup> han fikk oversendt fra CS. Han poengterte for megler at han ikke selv ville bruke tid på å følge utviklingen i markedet. Klager opplyser at han lot seg *”overtale til å gå inn med kr 100.000 som selskapet skulle følge opp”*. Videre opplyser klager at han spurte om kontinuitet og oppfølging i tilfelle vedkommende megler sluttet. Megleren fortalte at hun hadde et flerårig perspektiv på sitt engasjement, så klager ville bli godt ivaretatt; også ved en eventuell avgang.

For klager var stop-loss viktig for ikke å gå på for store tap. Klager oppfattet samtalen med megler slik at *”dette var noe som fulgte aksjehandelen når dette var avtalt på forhånd”* og at *”dette ville følge fremtidige handler uten at det spesifikt måtte avtales for hver gang”*. I følge klager bekreftet CS at stop-loss lå inne på de tre første handlene.

Den 7. februar 2011 ble klager kontaktet av megler, og han kjøpte aksjer for kr 100.800,- i RCL. Klager regnet med at stop-loss var lagt inn. I slutten av februar ble klager oppringt av en annen megler (megler 2), som fortalte at megler 1 hadde sluttet, men at han (megler 2) skulle følge opp klagers portefølje, som da var posten i RCL. Klager anfører at han fortalte megler 2 *”noe av det samme”* han hadde fortalt megler 1, og han regnet med at megler 2 ville følge opp på samme måte som megler 1 hadde gjort. Klager forventet at megler 2 ville ta kontakt når det var aktuelt å foreta kjøp eller salg. Neste kontakt med en megler var i følge klager i august 2011 med anbefaling om salg av RCL-aksjene. Verdien av aksjene var da redusert til kr 50.200,-.

Klager anfører at CS har forsømt seg i forhold til den informasjonen som ble gitt i telefonsamtalene og i det materiellet klager fikk tilsendt ved inngåelse av kontrakten. Videre mener klager seg villedet når CS i ettertid påberoper seg en *”annen agenda for samarbeid”* enn det klager ble møtt med i foretakets markedsføring muntlig og skriftlig. Klager anfører at CS presenterte stop-loss som sitt *”varemerke”* for å hindre store tap, og at CS lovet tett oppfølging med råd om kjøp og salg.

Klager opplyser at hans misnøye med tapet i RCL ble forelagt hans megler flere ganger. Etter en tid ble klager anbefalt å ta saken opp med oppgjørssjefen. Klager hadde en telefonsamtale med oppgjørssjefen, som ba klager sende en skriftlig redegjørelse. Klager gjorde dette 21. september 2012. Klager var ikke fornøyd med svaret han fikk, og fortsatte korrespondansen. Klager kom ikke til enighet med CS og påklaget forholdet til Etisk Råd.

Når det gjelder spørsmålet hvorfor klager ikke tidligere rettet en klage til CS, viser klager til at han ikke har vært godt nok kjent med slike klageprosesser og at klagefristen ble påpekt av CS.

---

<sup>1</sup> Av informasjonsvedlegget fremgår det blant annet at CS gir salgsanbefalinger *”og konkrete nivå for såkalt stop-loss”*.

Klager viser til at han har et tap på ca kr 50.000,- som han mener foretaket må ta ansvaret for. Ved å legge inn differansen mellom kjøpesum og et salg ved stop-loss, mener klager at kravet mot CS er kr 35.000,-.

### III

#### **Innklagedes anførsler:**

CS anfører at saken er foreldet da det gikk for lang tid fra handel til mottatt klage. I følge CS ble klager gjort oppmerksom på dette i e-post fra CS 8. oktober 2012. CS viser videre til velkomstbrev som sendes nye kunder, og hvor det særlig understrekes at det er viktig at kunden nøye gjennomgår både notat om risiko ved investeringer i finansielle instrumenter og CS sine forretningsvilkår.

I sitt svar til klager 8. oktober 2012, anfører CS at det ikke fremgår av telefontape at det ble avtalt stop-loss ved kjøp av 380 RCL-aksjer 7. februar 2011. CS viser i denne forbindelse til at alle ordre som legges inn i deres system, inkludert stop-loss, skal avtales med kunde på forhånd, og det må avtales i det enkelte tilfelle.

### IV

#### **Etisk Råd bemerket:**

Klager oversendte klage ved brev 12. mars 2013. CS innga tilsvaret i brev 2. mai 2013. I tillegg til dette har partene kommentert hverandres anførsler i samsvar med behandlingsreglene for Etisk Råd § 3-3 tredje ledd. Etisk Råd har bedt om klagers kommentarer til foreldelsesspørsmålet.

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.

Etisk Råd legger til grunn at klager senest ble oppmerksom på det påklagede forholdet, manglende innleggelse av stop-loss, da han ble kontaktet av megler 8. august 2011 og solgte RCL- aksjene med ca 50% tap. Foreldelsesfristen løper således fra dette tidspunktet.

På forespørsel fra Etisk Råd om å kommentere foreldelsesspørsmålet, opplyste klager at han uttrykte stor skuffelse over tapet og manglende oppfølging da megler kontaktet ham og anbefalte salg i august 2011. Dette ble i følge klager gjentatt overfor nok en ny megler som etter hvert satte ham i forbindelse med oppgjørssjefen i august/september 2012. Etisk Råd finner ikke at det at klager muntlig uttrykte skuffelse overfor megler er å anse som en klage, da dette ikke ga foretaket en oppfordring til å behandle forholdet som en klage. For øvrig bemerkes at klager jevnlig hadde kontakt med CS mellom 8. august 2011 og frem til klagen ble fremsatt, da utskrift av transaksjonsregisteret viser at klager gjennomførte nærmere 50 handler i løpet av nevnte tidsrom. I løpet av alle disse samtaler (transaksjonene) med megler, kunne klager informert seg nærmere om klageadgangen. Etisk Råd legger til grunn at foreldelsesfristen ble avbrutt ved brev klager sendte oppgjørssjefen i CS 21. september 2012.

Som det fremgår av ovennevnte ble brevet sendt noe over ett år etter at klager ble klar over det påklagede forholdet. På denne bakgrunn anser Etisk Råd 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. I denne forbindelse viser klager til at klagefristen ble påpekt av CS 8. oktober 2012, samt at *”Klagen har for meg mer blitt en prosess fra den jevnlige kontakten med min tildelte megler og frem til den skriftlige kommunikasjonen med selskapets ledelse”*.

Rådet finner ikke at det klager påpeker som ”særlige grunner” kan anses som sådan. Klager ble 8. august 2011 klar over forholdet han har påklaget, og burde da foretatt seg noe i forhold til CS, og ikke ventet over ett år. 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 5. februar 2014