

ETISK RÅD

AVGJØRELSE I SAK NR. 2016/1

Klager: X

Innklaget: Pareto Securities AS
Postboks 1411 Vika
0115 Oslo

Saken gjelder: Klage på at handelsplattformen til Pareto var nede som følge av tekniske problemer.

Etisk Råd er satt med følgende medlemmer:

Geir Woxholth (Prof. dr. juris) (leder)
Arne Lien
Per Christian Johannesen
Inger Oddny Nergård

I

Saken gjelder klage på at handelsplattformen til Pareto var nede som følge av tekniske problemer.

II

Klagers anførsler:

Klager opplyser at han 4. februar 2016 og 10. februar 2016 forsøkte å selge sine aksjeposter i Frontline (FRO) og Schibsted (SCHA); henholdsvis 1400 og 240 aksjer. Handelsplattformen til Pareto Securities (Pareto) var imidlertid nede begge dager, og det var ifølge klager således ikke mulig å formidle ordrer gjennom nettløsningen, telefon eller på e-post. Av denne grunn mener klager han ble påført tap på posisjonene, da de måtte realiseres til lavere kurser.

Klager forsøkte å ringe Pareto 4. februar og sendte e-post, som ble ubesvart gjennom børsens åpningstid. Når det gjelder Paretos forretningsvilkår, så viser klager til at disse spesifiserer at ansvarsfraskrivelse kun er gjeldende når *«et stort antall kunder samtidig forsøker å inngi ordre muntlig pr. telefon, kan muligheten til å inngi ordre på sistnevnte måte av praktiske årsaker være begrenset»*, og således anfører klager at forretningsvilkårene ikke får anvendelse når telefonsystemet er satt helt ute av system.

Klager fremmer krav om at Pareto skal dekke merverdien av tapet. Kompensasjonen klager krever er utregnet med bakgrunn i differansen mellom realisert salgskurs og sluttkurs de aktuelle dagene:

240 x 225,50 – 240 x 235 = -2.280 NOK (for SCHA) og
1400 x 81,00 – 1400 x 88,30 = -10.220 NOK (for FRO): Tilsammen NOK 12.500.

Klager opplyser at han vurderer *«disse forsømmelsene som graverende og selskapets respons som grovt ansvarsfraskrivende, og brudd på vphl. § 10-11, 10-12 m. fl.»*.

III

Innklagedes anførsler:

Pareto opplyser at foretaket dessverre opplevde problemer 4. og 10. februar 2016. Problemene som oppstod var brudd på en fiberkabel, som ifølge Pareto var en hendelse utenfor deres kontroll. Ettersom Pareto bruker IP-telefoner, opplevde Pareto også problemer med sine fastlinjer.

Pareto kan ikke se at klager forsøkte å formidle en ordre til foretaket. I denne forbindelse viser Pareto til at klager i e-postkorrespondanse med foretaket skriver at han *«får verken kjøpt eller solgt aksjer»*, men han skriver ikke hva han ønsker å handle. Pareto kan heller ikke se at klager forsøkte å kontakte Paretos meglerbord på mobiltelefon.

Pareto viser til at foretaket ikke kan kompensere en kunde for tap i tilfeller der ordre ikke er formidlet. Videre kan foretaket ikke se at det foreligger brudd på god forretningsskikk eller at klager har sannsynliggjort noe tap. I mangel av ordre gir det, ifølge Pareto, heller ikke mening å hevde at foretaket ikke skal ha overholdt verdipapirhandeloven § 10-12 om beste resultat ved utførelse av ordre.

For det tilfelle at det skulle legges til grunn at det var feil i Paretos handelssystemer og at tap kan sannsynliggjøres, viser Pareto til sine forretningsvilkår del C punkt 11, hvor det fremgår at Pareto ikke er ansvarlig for direkte eller indirekte skade som følge av driftsforstyrrelser.

IV

Etisk Råd bemerker:

Klager sendte klage til Etisk Råd 11. mars 2016. Pareto innga tilsvaer 29. mars 2016. I tillegg til dette har partene kommentert hverandres anførsler i samsvar med behandlingsreglene for Etisk Råd § 3-3 tredje ledd.

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

Spørsmålet Etisk Råd skal ta stilling til er om Pareto har brutt god forretningsskikk i forbindelse med tekniske problemer i februar 2016. Det er opplyst at problemene skyldtes brudd på en fiberkabel. I e-postkorrespondanse mellom Pareto og klager, fremgår det at backupløsningen heller ikke fungerte som den skulle.

Av Paretos «Alminnelige forretningsvilkår, retningslinjer for ordreførelse, særlige vilkår knyttet til internetthandel og informasjon om finansielle instrumenter og andeler i deltakerlignende selskap», fremgår følgende av del C punkt 11, tredje avsnitt flg:

Kunden er innforstått med at det kan forekomme driftsavbrudd eller andre forstyrrelser i kundens, Paretos eller andres datasystem (soft- eller hardware), tele- eller el-system som benyttes under denne avtale, samt at slike feil/avbrudd kan medføre eksempelvis:

- *at kunden ikke kan inngi elektroniske ordre*
- *at kundens elektroniske ordre ikke kommer frem til Pareto, eller at de kommer frem for sent, eller at formidling av disse forsinkes*
- *at kundens elektroniske ordre ellers ikke kan iverksettes som forutsatt, eller*
- *at informasjon (eksempelvis om ordrestatus, depot-/kontoinformasjon og kursinformasjon) som Pareto tilbyr elektronisk ikke er tilgjengelig for kunden, eller er feilaktig.*

Om feil eller skade foreligger som nevnt ovenfor, har Pareto mulighet til å ta imot ordre muntlig pr. telefon. Dersom feil eller skade etter forrige ledd skulle medføre at elektroniske ordre ikke kan inngis, og et stort antall kunder samtidig forsøker å inngi ordre muntlig pr. telefon, kan muligheten til å inngi ordre på sistnevnte måte av praktiske årsaker være begrenset. Pareto er ikke ansvarlig for direkte eller indirekte skade som følger av feil som angitt ovenfor.

Som det fremgår av vilkårene omfattes driftsavbrudd i Paretos datasystem og telesystem, som eksempelvis kan medføre at kunden ikke kan inngi elektroniske ordre. Etisk Råd legger til grunn at de aktuelle driftsavbruddene er omfattet av ansvarsfraskrivelsen i vilkårene.

Klager anfører at det heller ikke var mulig å formidle ordre via telefon, og at ansvarsfraskrivelsen for ordreformidling via telefon ikke får anvendelse når hele telefonsystemet er satt ute av system. Etisk Råd viser til at det fra Paretos side er opplyst at det var mulig å kontakte meglerbordet på mobiltelefon under det aktuelle driftsavbruddet, noe som ikke er imøtegått av klager. Etisk Råd legger således til grunn at det var en telefonforbindelse til Pareto.

På bakgrunn av opplysningene i saken finner ikke Etisk Råd at det er noe som tilsier at Pareto har brutt god forretningsskikk i forbindelse med de aktuelle driftsavbruddene.

Når det gjelder klagers anførsel om at det foreligger brudd på verdipapirhandelloven § 10-12 om «*Beste resultat ved utførelse av ordre*», viser Rådet til at denne bestemmelsen ikke kommer til anvendelse i den foreliggende saken, da klager ikke har inngitt noen ordre.

Etisk Råd har etter dette fattet følgende vedtak:

Klager gis ikke medhold.

Oslo, den 30. mai 2016