

ETISK RÅD

AVGJØRELSE I SAK NR. 2023/2

Klager: NN

Innklaget: Pareto Securities
Dronning Maudsgate 3
0250 Oslo

Saken gjelder: Saken gjelder hvorvidt salgsordre inngitt på telefon, var inngitt som «best-ordre» eller med «limit». Videre gjelder saken klage på manglende tilbakemelding fra megler til klager, om at aksjene ikke var blitt solgt.

Etisk Råd er satt med følgende medlemmer:

Geir Woxholth (Prof. dr. juris) (leder)
Per Christian Johannesen
Elisabeth Barratt Sandvik
Christoffer Bergene

I

Saken gjelder hvorvidt ordre om å selge 50 000 aksjer i DOF ASA (DOF) inngitt på telefon, var inngitt som «best-ordre» eller med «limit» 75 øre. Videre gjelder saken klage på manglende tilbakemelding fra megler til klager om at aksjene ikke var blitt solgt.

II

Klagers anførsler:

Klager opplyser at hun i over 20 år har handlet aksjer gjennom Pareto Securities (Pareto), og det fungerte greit inntil 1. februar 2023, da hun ønsket å selge 50 000 aksjer i DOF.

Hun opplyser følgende om sitt forsøk på å selge DOF-aksjene sine 1. februar:

«Da jeg gikk inn på nettet kl 0850 lå den først for salg til 0.80, men gikk så ned til 0,75 rett før åpning.

*Kl 0858 ringte jeg megler og sa at han skulle legge Dof ut for 0,75 **eller få som best du kan.***

Dvs at får du ikke solgt den til 0,75 så selger megleren den til den kurs den åpnet på. Her er det jo innlysende at da den gikk fra 0,80 og ned til 0,75 rett før åpning, så kunne jeg selvsagt forvente at den kunne gå på lavere kurs. For meg var det viktigst at den ble solgt.

Det viser seg at kl, 0900 startet aksjen på 0,72. Selvsagt trodde jeg da at megleren hadde solgt den for 0.72.

Kl 0927 ringer jeg meglerkontoret og etterlyste megleren for å høre om han solgt Dof, men jeg fikk da beskjed om at megleren satt opptatt i en telefon, men han skulle få beskjed om å ringe meg straks tilbake. Jeg ble ikke oppringt av megleren.

Kl 1232 ringer jeg igjen meglerkontoret, og får først da vite av megleren, at aksjene ikke var solgt.

På det tidspunktet var handelen i Dof stoppet.»

Klager viser til at i tidsrommet fra kl 0900 og fram til handelen ble stoppet i DOF i ca. 11-tiden, hadde megleren mange muligheter til å opplyse henne om at aksjene ikke var solgt, slik at hun hadde hatt mulighet til å selge dem. Hun viser til at hun tidligere, med en annen megler, har inngitt salgsordre på SMS, og fått tilbake fra megler på SMS, om at aksjene var blitt solgt.

Klager anfører at megleren ikke har gjort sin oppgave, da han bl.a. lot være å informere henne om at aksjen ikke ble solgt, og hun ble sittende igjen med et tap.

III

Innklagedes anførsler:

Pareto opplyser at i den aktuelle telefonsamtalen 1. februar, spør megler spesifikt om ordren skal legges inn «på 75 øre» eller «best». Klager svarer «Ja» til at ordren skal legges inn til 75 øre limit. Ettersom klager la inn ordren med limit 75 øre og ikke en «best»-ordre, ble ordren aldri gjennomført, da kursen aldri nådde limiten.

Når det gjelder klagers anførsel om at megler burde ha informert om at aksjene ikke var solgt, viser foretaket til Paretos Alminnelige forretningsvilkår Del A, punkt 6.3 «Løpetid for ordre»: «*For ordre knyttet til handel i finansielle instrumenter gjelder ordren oppdragsdagen eller til stenging av handelsplassen ordren er lagt inn på og bortfaller deretter, med mindre annet er avtalt eller fremgår for den aktuelle ordretype eller ordrespesifikasjon.*»

En ordre gjelder som utgangspunkt hele dagen. Pareto kan ikke forutse hvordan en aksjekurs vil bevege seg, og kan således ikke holdes ansvarlig for å ikke informere om at aksjene ikke var solgt, da aksjen i teorien kunne nådd ordrens limit på et senere tidspunkt.

På bakgrunn av ovennevnte ble ikke klagen tatt til følge av Pareto.

IV

Etisk Råd bemerkter:

Klagen ble mottatt av Etisk Råd 28. mars 2023, og Pareto oversendte lydopptak 29. mars. I tillegg til dette har partene kommentert hverandres anførsler i samsvar med behandlingsreglene for Etisk Råd § 3-3 tredje ledd. Rådet har gjennomgått lydopptak av de 7 telefonsamtalene klager hadde med megler/ansatte i Pareto den 1. februar 2023.

Det bemerkes at det ligger utenfor Etisk Råds kompetanse å treffe beslutning om hvorvidt erstatning eller annen kompensasjon skal ytes, jf. behandlingsreglene for Etisk Råd § 4-1 første ledd.

På forespørsel fra Etisk Råd har Pareto opplyst at klager var en ikke-profesjonell kunde, at klager ikke har webtilgang og ikke handler aksjer via Paretos nettløsning, samt at det ikke foreligger noen skriftlig eller muntlig avtale mellom megler og klager om oppfølging av henne og hennes portefølje.

Det første spørsmålet Etisk Råd tar stilling til er om klagers ordre om å selge 50 000 aksjer i DOF, var inngitt som «best-ordre» eller med «limit» 75 øre.

Etisk Råd har transkribert samtalen mellom klager og megler som fant sted 1. februar 2023 kl. 08.58 (klager er blitt forelagt transkripsjonen):

Megler: Pareto, det er «X»

Kunde: Hallo «X». Eg tror du, eg såg at DOF den går nedover. Ka ligger det på nå?

Megler: 75 øre

Kunde: Ja, bare prøv å få det ut der.

Megler: Ja
Kunde: Som best du kan
Megler: På 75 øre eller best
Kunde: Ja eller best
Megler: 75?
Kunde: Ja
Megler: Ja, eg endrar det. Det gjer eg.
Kunde: Yes. Fint. Takk skal du ha.
Megler: Fint. Hei

Når megler svarer klager at kursen er 75 øre, er klagers svar «Ja, bare prøv å få det ut der». Ordet «der» indikerer at klager ønsker en ordre med limit på 75 øre, fordi det peker direkte tilbake til meglers opplysning om at kursen var «75 øre». Megler bekrefter at han oppfatter det som en ordre med limit på 75 øre med et «ja». Det som skaper en uklarhet er at klager så følger opp med å si «Som best du kan». Om klagers intensjonen er at megler bes om å gjøre en best mulig jobb eller om klager intenderer å gi en best-ordre er uklart. Det må antas at denne uklarheten er bakgrunnen for at megler så spør: «På 75 øre eller best»? Uklarheten er der fortsatt når klager svarer: «Ja, eller best.» Meglers respons viser at han fortsatt anser det hele som uklart når han sier: «75»? Når klager så svarer «ja» på dette uten noen forbehold er Etisk Råds forståelse av samtalen i kontekst at klager har lagt inn en ordre med limit 75 øre, og ikke en «best-ordre». Når megler så svarer: «Ja, eg endrar det. Det gjer eg», er det klart at det som endres er det han først kan ha oppfattet som en «best-ordre», og endringen skjer til en ordre med limit på 75 øre, som en følge av klagers «ja»-svar. Rådet ser ikke bort fra at klagers intensjon kan ha vært legge inn en «best-ordre», men det kommer ikke klart nok til uttrykk. Rådet utelukker heller ikke at klager fortsatt kan ha trodd det har vært en «best-ordre» som ble lagt inn mot slutten av samtalen, og at det derfor har foreligget en såkalt «skjult dissens.» Imidlertid mener Rådet at megler mot slutten av samtalen har gjort det som kan forventes for å avklare den uklarhet han tidligere i samtalen oppfattet forelå. Rådet legger etter dette til grunn at det som ble inngitt er en ordre med limit på 75 øre.

Videre er det spørsmål om det er brudd på god forretningsskikk, jf. verdipapirhandelloven §10-9, ved at megler ikke informerte klager om at aksjene ikke ble solgt. Rådet viser til at siden det var tale om en ordre med limit på 75 øre, og ordren ifølge forretningsvilkårene som klager er bundet av gjelder hele dagen, kunne aksjen nådd limiten på et senere tidspunkt. Rådet viser videre til at klager ikke hadde inngått noen særlig avtale med megler om informasjon i et tilfelle som det foreliggende, hvor kursen aldri nådde limiten.

På bakgrunn av ovennevnte finner ikke Etisk Råd at Pareto har brutt god forretningsskikk.

Etisk Råd har etter dette fattet følgende vedtak:

Klager gis ikke medhold.

Oslo, 23. mai 2023