

ETISK RÅD

AVGJØRELSE I SAK NR. 2020/1

Klager: NN

Innklaget: DNB Markets
P.O. Box 1600 Sentrum
0021 Oslo

Saken gjelder: Saken gjelder klage på manglende tilgjengelighet/kundeoppfølging fra DNB Markets (DNB). Spørsmålet er om DNB opptrådte i samsvar med god forretningskikk i sin håndtering av klager, jf verdipapirhandelloven § 10-9.

Etisk Råd er satt med følgende medlemmer:

Geir Woxholth (Prof. dr. juris) (leder)
Per Christian Johannesen
Elisabeth Barratt Sandvik
Hege Marthinussen

I

Saken gjelder klage på manglende tilgjengelighet/kundeoppfølging fra DNB Markets (DNB). Spørsmålet er om DNB opptrådte i samsvar med god forretningsskikk i sin håndtering av klager, jf verdipapirhandelloven § 10-9.

II

Klagers anførsler:

Klager opplyser at han har vært en aktiv kunde hos DNB i mange år, og har handlet med aksjer, terminer og opsjoner. Hvor aktiv han har vært har variert mye; den mest aktive perioden var fra våren 2019 til ca. 1. mars 2020. Klager har hatt megler X som megler de siste årene, og samarbeidet med megleren fungerte bra. Som oftest snakket klager og X sammen hver morgen om markedet, muligheter, og om eventuelle kjøp og salg. I tillegg ringte X ham dersom det oppstod en situasjon i løpet av dagen som ga klager en kjøps- eller salgsmulighet. Dersom klager ringte og ikke fikk svar, ringte X tilbake. Når X hadde ferie, ble klager informert. Klager opplyser at dette endret seg fra 26. februar 2020, da DNB som megler nærmest ble fraværende for klager i en krevende periode. Klager antar at hovedårsaken var avvikling av vinterferie ved meglerbordet i Bergen, samt uroligheter ved børsene som følge av koronavirusets utbredelse i Italia.

Mandag 24. februar og store deler av tirsdagen 25. februar var X på jobb. Utpå dagen tirsdag informerte X om at han kom til å bli borte resten av uken, men at telefonen kom til å bli besvart. Klager mistet således kontakten sin for resten av uken. Da klager ringte DNB etter dette, kom han til en person i Oslo som ikke hadde kjennskap til klager, og som ikke ble en diskusjonspart i hva klager burde gjøre. Klager fikk så vite at han var i brudd vedrørende sikkerhet, og solgte en del. Fredag 28. februar fikk klager vite at han manglet ca. NOK 380 000 i sikkerhet. Det ble avtalt med DNB at klager skulle ordne dette mandag 2. mars når X skulle være tilbake.

Den 2. mars forsøkte klager mange ganger å få kontakt med X uten å lykkes. Etterhvert fikk klager kontakt med hans kollega Y, som opplyste at X var syk. Ys anbefaling var «å sitte stille i båten». En kort stund etterpå besluttet klager å handle, men fikk ikke kontakt med Y. Først kl 15.04 ringte Y tilbake.

Den 5. mars prøvde klager å få kontakt med Y uten å lykkes, og Y ringte ikke tilbake.

Etter at klager forsøkte å få tak i X flere ganger mandag 9. mars, ringte Y tilbake kl 09.43. Klager fikk opplyst at X fortsatt var syk, og at det var kaos ved meglerbordet.

Klager viser til at dagene 2. mars, 5. mars og 9. mars belyser godt hans påstand om at DNB ikke har vært i stand til /vært til stede for å kunne yte ham tilstrekkelig bistand i en krevende periode. Klager mener at nye kunder, sykdom og koronasmitte ikke skal gå ut over ham som kunde.

Ifølge klager startet svikten hos DNB allerede da det ble det planlagt for avvikling av vinterferie ved meglerbordet. Klager mener han burde fått vite i forkant hvem som skulle være hans kontaktperson i den aktuelle perioden, og ikke bare at Xs telefon ble viderekoblet til noen andre.

Tilsvarende når X ble syk ville det vært naturlig at det kom inn en erstatting eller informasjon om at X var blitt syk.

Klager anfører at DNB ikke har opptrådt på en måte som har ivaretatt ham som kunde. DNB var ikke tilgjengelig for å kunne hjelpe klager i en krevende situasjon og klager anfører at han som følge av dette ble fratatt muligheten til både å selge og eventuelt kjøpe. Han hevder at DNBs manglende kundehåndtering har bidratt til å påføre ham betydelige tap. Klager viser til at han gjennom det siste halvåret, med bistand fra X, begynte å få erfaring med både shorthandel og handel med OBX index, short og long posisjoner. Dette kunne gitt klager muligheter til å redusere tap og tjene penger i et fallende marked.

Klager opplyser at han har betalt ca. NOK 800 000 i kurtasje til DNB de siste 6- 7 månedene forut for det aktuelle hendelsesforløpet.

III

Innklagedes anførsler:

DNB avviser påstanden om at DNB ikke har vært tilgjengelig nok for klager. DNB viser til fremlagt utskrift av lydloggen, hvor det fremgår at det i perioden 24. februar til 20. mars var over 40 samtaler mellom klager og henholdsvis meglerne X, Y og Z. Det fremgår også av loggen at de fleste av disse samtalene varte flere minutter. DNB opplyser at Y og Z også er erfarne og høyst kompetente meglere. Lydopptakene bekrefter at meglerne bistod klager med utførelse av ordre, samt øvrige tjenester en megler normalt yter. Selv om X i perioder ikke var på jobb, fikk klager hjelp av de andre meglerne i DNB. I den aktuelle periode utførte klager mange handler gjennom megler.

DNB opplyser at når det gjelder klagers beskrivelser av situasjonen mandag 2. mars, var forholdet at klager var i brudd med marginsikkerheten for sin derivatportefølje. DNB mener klager både 2. mars og dagene forut, ble fulgt opp på en normal måte fra DNBs side. DNB viser til lydopptak gjengitt under fra samtaler i rekkefølge fra fredag 28. februar og mandag 2. mars. DNB gjør oppmerksom på at det som står referert under er omtrentlige referater av lydopptakene. (Etisk Råd har anonymisert personene).

Samtale 28. februar kl. 12.19: (Megler Z, Hamar)

Megler informerer om hvor mye klager er i underdekning på margineringen av sin derivatportefølje og gir en oppdatering på markedets status for kundens portefølje. Klager spør om han kan få vente med å gjøre noe til han har snakket med sin faste megler X (X hadde vært på vinterferie og var ventet tilbake på mandagen). Klager sier han er frustrert over ikke å ha noen å diskutere med. Klager sier han er i ferd med å snakke med banken sin som å få låne mer penger, noe som må antas å skulle benyttes inn mot den foreliggende underdekningen.

Samtale 2. mars kl. 09.17: (Megler Y, Bergen)

Klager får beskjed om at hans megler X er blitt syk. Klager spør om hva Y tenker om markedet og får en kort redegjørelse. Børsen er opp på morgenen og klager nevner at han nesten hadde vurdert å shorte markedet med en daytrade. Y sier det er vanskelig å si noe om markedet med de ekstreme bevegelsene. Ingen ordre blir inngitt i denne samtalen. Igjen

nevner klager at det har vært tungt forrige uke med «på mange måter ingen til stede for å diskutere med». Videre diskuterer klager markedsutsiktene med Y. Ys generelle oppfatning er å sitte stille i båten i det rådende markedet.

Samtale 2. mars kl. 15.04: (Megler Y, Bergen)

Y ringer klager og orienterer om at X er sykmeldt ut uken. Videre redegjør Y om status på marginering av derivatporteføljen, hvor klager fortsatt er i brudd, og forespør om hvordan dette kan ordnes. Klager oppgir å være småirritert fordi han har prøvd to ganger å ringe X sitt nummer for å shorte OBX og det skulle ha «dekket inn alle de pengene». Y forklarer at det har vært hektisk og han har ikke rukket å ringe opp. Klager har videre synspunkter på DNB som system og fremholder igjen at det både uken før og i dag er «ingen å snakke med». Klager angir at han ikke har flere penger, og at han må begynne å lukke posisjoner. Han sier videre at han vil rette en formell klage mot DNB som system.

Samtale 2. mars kl. 15.15 (Megler Y, Bergen)

Klager ringer inn og vil legge enda flere posisjoner ut for salg. Det diskuteres om effekten av dette vil være tilstrekkelig for å komme i balanse med marginkrav.

Samtale 2. mars kl. 15.35: (Megler Y, Bergen)

Y ringer klager og orienterer om at enda mer må selges. Klager har ikke flere midler i form av penger. Løsninger for salg av øvrig portefølje diskuteres. Klager repeterer sin misnøye med DNB, «Når jeg trenger hjelp, så er dere der ikke». Klager nevner at foregående uke var krevende og Y spør om han ikke snakket med noen. Klager bekrefter at han hadde snakket med Z på Hamar, men at «det gikk mer på marginkrav». Han bekrefter å ha foretatt flere salg via Z i den forbindelse og satt inn flere penger som sikkerhet. Y spør så om «Hva skulle du ha ønsket at vi hadde gjort i forrige uke, eventuelt i dag». Klager svarer ikke med hensyn til forrige uke, men sier noe om at samme dag hadde det vært lurt å shorte OBX. Ytterligere instruksjoner rundt salg inngis. Klager gjør rede for at han skal klare å gjøre opp for seg.

Samtale 2. mars kl. 16.09: (Megler Y, Bergen)

Y ringer kunden og sier at han ikke klarer å få solgt en av posisjonene samme dag pga manglende likviditet (S-banken). Man blir enig om å fortsette neste dag.

DNB er uenig i at klager ikke har blitt fulgt opp på en god måte, og hevder det ikke er grunnlag for en påstand om at DNB ikke har vært tilstede for klager. I denne forbindelse viser DNB til fremlagt dokumentasjon, som bekrefter at klager har hatt anledning både til å diskutere markedet, sine egne posisjoner, samt at han har kunnet legge inn ordre gjennom andre meglere enn sin faste megler.

IV

Etisk Råd bemerkter:

Klager innga klage 19. april 2020 og DNB innga tilsvar 15. mai 2020. I tillegg til dette har partene kommentert hverandres anførsler i samsvar med behandlingsreglene for Etisk Råd § 3-3 tredje ledd. Rådet har også gjennomgått lydopptak av telefonsamtalene klager hadde med de aktuelle meglere i DNB i tidsrommet fra 21. februar til 17. mars 2020.

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 klager opplyst at det ikke var inngått noen form for avtale med megler om særskilt oppfølging av ham som kunde. Videre har han opplyst at han mottok investeringsråd fra megler.

Spørsmålet er om DNB opptrådte i samsvar med god forretningsskikk i sin håndtering av klager i den aktuelle perioden, jf verdipapirhandeloven § 10-9. DNB har opplyst Etisk Råd at DNB ikke tilbyr derivathandel via nettbank/internett. Dette innebærer at kunder er avhengig av meglere for å gjennomføre slike handler. Klager har opplyst at han gjennomførte 12 handler i perioden, og at alle var salg.

Etisk Råd har gjennomgått lydopptak av alle samtaler mellom klager og meglerne i den aktuelle perioden. Lydopptakene bekrefter at klager hadde utstrakt kontakt med meglere i DNB, men at han ikke alltid fikk tak i dem med det samme han tok kontakt. Klager ble enten ringt opp igjen eller han forsøkte på nytt. Flere av samtaler dreide seg om at klager var i brudd med sikkerhet og måtte overføre mere sikkerhet/selge. Det fremgår av samtaler at klager i utgangspunktet ønsket å avvente til hans faste megler X returnerte.

Rådet konstaterer at klager hadde mulighet til å handle samt at han hadde tilgang til investeringsråd, men ikke fra sin faste meglerkontakt. Rådet er av den oppfatning at det ikke er å forvente at meglere og investeringsrådgivere i verdipapirforetak i hektiske perioder er tilgjengelig for kunder «til enhver tid» innenfor åpningstiden.

Etisk Råd mener klager hadde tilgang på de tjenestene som var nødvendige for ham for å gjennomføre kjøp og salg. Rådet har forståelse for at klager hadde behov for å diskutere med sin «faste megler» og å bli fulgt opp på samme måte som ellers; særlig slik markedet var i den aktuelle perioden, samt at klager var i brudd og måtte selge. Klager hadde imidlertid tilgang på andre meglere i DNB, som kunne gitt ham råd. Det bemerkes også at klager er en erfaren investor og at klager selv er ansvarlig for å fatte investeringsbeslutninger.

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

Etisk Råd har etter dette fattet følgende vedtak:

Klager gis ikke medhold

Oslo, 31. august 2020