



ETISK RÅD

AVGJØRELSE I SAK NR. 2009/23

Klager: X

Innklaget: Agilis Group AS
Stranden 3A, Aker Brygge
0250 OSLO

Saken gjelder:

Klagen gjelder påstand om manglende oppfølging fra verdipapirforetakets side i forbindelse med aksjehandel gjennom foretaket.

Etisk Råd er satt med følgende medlemmer:

Geir Woxholth (Prof. dr. juris), leder
Asbjørn Wangerud
Tom Kristoffersen
Randi Nordstrøm

I

Klagen er rettet mot Agilis Færder Securities AS, nå Agilis Group AS (heretter Agilis), og er knyttet til oppfølgingen fra verdipapirforetakets side i forbindelse med aksjehandel gjennom foretaket.

II

Klagers anførsler:

Klagen har sitt utspring i konkrete aksjekjøp klager foretok via Agilis i juni/juli 2008. Klager har innklaget verdipapirforetaket fordi klager mener foretaket ikke har oppfylt sin avtalte forpliktelse om å ta kontakt så snart markedet tilsa at klager burde selge seg ut av aksjene. Klager har vist til at det var megleren i Agilis som forslo at de skulle gjøre en ”tight” handel og passe ekstra godt på dersom markedet gikk i feil retning. Klager hadde i utgangspunktet ikke til hensikt å gjøre noen ny handel, men lot seg overtale av megleren. I telefonen har megler innrømmet overfor klager at han har vært slapp og ikke har fulgt klager tett nok opp samt at alle handlene han har foreslått har vært feil. Klager viser til at megleren sa at aksjene skulle selges igjen med en gang dersom markedet gikk gal vei, og viser til at det ble lagt inn en stopp loss. Tilsvarende skulle megleren ringe hvis kursen gikk mye opp, slik at aksjene kunne selges med en gevinst.

På bakgrunn av at klager ikke hørte noe mer fra verdipapirforetaket antok han at alt var i orden. Klager ble først kontaktet etter noen dager i forbindelse med at klagers aksjer ble tvangssolgt på grunn av høy gearing. Klager hadde ikke tilgang til internett i den aktuelle perioden, og baserte seg således på at megleren skulle ta kontakt i tråd med det som var avtalt. Verdipapirforetaket innklages fordi foretaket ikke fulgte opp som avtalt.

Klager har videre vist til at han har bedt om logger av handler og oversikt over alle transaksjoner uten at han har fått dette.

III

Innklagedes anførsler:

På bakgrunn av at klagen fremstår som uklar med hensyn til konkret hva den innebærer, har Agilis valgt å klargjøre innholdet i klagen ved å kommentere de ulike påstander klager har fremsatt punktvis.

- Det er avtalt stop-loss ordre som ikke er fulgt opp av megler. Agilis viser til at megler på generelt grunnlag har fremholdt fordelene ved å sette opp grenser (stop-loss) der en bør gå ut av posisjonene hvis disse grensene brytes. Agilis bestrider at det er avtalt noen konkret stop-loss i forbindelse med klagers handler.

- Klager har ikke fått tilgang til logger av handler eller oversikt over alle transaksjonene.

Klager har pr. post blitt tildelt brukernavn og passord slik at klager kunne benytte seg av muligheten til å få elektronisk tilgang og oversikt over alle transaksjoner og således til enhver tid kunne følge med på porteføljens sammensetning. Slikt brev ble sendt til klager fra Nordnet Bank på bakgrunn av at Agilis videreformidler kundenes ordrer til Nordnets handelssystem.

- Klager hevder at han ikke har fått tilgang til lydlogg.

Agilis har blant annet i brev til klager tilbudt klager å komme og høre på lydloggen personlig eller ved fullmektig.

- Kurtasjens størrelse

Klager har angitt at han har betalt for mye i kurtasje. Agilis har vist til at kurtasjesatsen har vært på linje med det som betales av kunder av tilsvarende størrelse og er godkjent av klager. Agilis reduserte etter hvert likevel kurtasjesatsen fra 0,5 % til 0,3 % på bakgrunn av klagers handelsvolum.

Klager har i klagen brukt karakteristikker som ”svindel” om Agilis virksomhet. Agilis viser til at det er grovt å bruke slike karakteristikker all den tid foretaket ikke har gjort annet enn å formidle klagers kjøps- og salgsordre på en korrekt måte. Agilis viser til at det er klager selv som har ansvaret for utfallet av sine egne investeringsbeslutninger. Dette gjelder også i de tilfeller det er innhentet råd fra et meglerhus. Det er også grunn til å påpeke at det har gått over et år uten at klager har foretatt seg noe i sakens anledning.

På bakgrunn av ovennevnte kan ikke Agilis se noen grunn til å ta klagen til følge.

IV

Etisk Råd bemerker:

Klager innga klage ved e-post 4. november 2009. Agilis har inngitt tilsvaret i brev 26. november 2009. I tillegg til dette har partene kommentert hverandres anførsler i samsvar med behandlingsreglene for Etisk Råd § 3-3 tredje ledd.

Rådet viser til at det i utgangspunktet gjelder en foreldelsesfrist på et 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 det forholdet som påklages.

Det fremstår som noe uklart eksakt når klagefristen begynte å løpe i denne saken. Rådet legger til grunn at handlene som er bakgrunn for klagen fant sted i perioden juni-juli 2008. Videre legger Rådet til grunn at klageren var i dialog med foretaket med sin klage i august samme år og at Agilis' behandling av klagen ble avsluttet ved brev til klager 2. september 2008. Etter dette henvendte klager seg til Finanstilsynet (da Kredittilsynet) 14. september 2008. Finanstilsynet avsluttet saken ved brev til klager 15. desember 2008. På bakgrunn av sakens dokumenter viser Rådet spesielt til at klager i ovennevnte brev fra Agilis 2. september 2008, fikk informasjon om at klager eventuelt kunne henvende seg til Etisk Råd som rette klageinstans i tilfelle klager fastholdt sin klage. Klage ble fremsatt overfor Norges Fondsmeglerforbunds Etske Råd først 4. november 2009.

Rådet finner at fristen for fremsettelse av klage i denne saken begynte å løpe fra det tidspunkt Agilis ved brev uttrykkelig gjorde klager oppmerksom på hvem som er rette klageinstans, det vil si fra 2. september 2008. Når klagen ble fremsatt 4. november 2009 ble den i utgangspunktet fremsatt for sent.

Når særlige grunner taler for det kan imidlertid Klagerådet ta til behandling en sak 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 setning.

Rådet finner på bakgrunn av ovennevnte og sakens dokumenter for øvrig ikke grunnlag for å ta saken til behandling, og er kommet til at klagen må avvises som følge av at den er foreldet.

Etisk Råd har etter dette fattet følgende vedtak:
Klagen avvises.

Oslo, 17. august 2010