

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-163  
(mr. J. Wortel, voorzitter, en mr. dr. H.O. Kerkmeester en G.J.P. Okkema, leden en  
mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 februari 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : BinckBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank  
Datum uitspraak : 7 april 2016  
Aard uitspraak : niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Belegging in turbo's; procedure tegen de bank waarbij de effectenrekening werd aangehouden. De belegger stelt dat hij schade heeft geleden doordat op 15 oktober 2014 het stoplossniveau van een ING Turbo onjuist werd vermeld in de systemen van de bank. Verder stelt de belegger dat de bied- en laatkoersen van een AEX Turbo op 15 januari 2015 verkeerd of zelfs helemaal niet werden weergegeven in de systemen van de bank. Naar het oordeel van de Commissie kan de gestelde schade niet aan de bank worden toegerekend. De Commissie overweegt onder meer dat het op de weg van de belegger had gelegen andere informatiebronnen te raadplegen om het actuele stoplossniveau te achterhalen. Verder kan de belegger niet worden gevolgd in zijn stelling dat hij op 15 januari 2015 geen order tot verkoop van zijn gehele positie in de AEX Turbo heeft kunnen opgeven.

## **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- de door Consument ingevulde klachtformulieren met aanduiding 'klacht 1' en 'klacht 2';
- het verweerschrift van 5 juni 2015,
- de repliek van 17 juni 2015,
- de dupliek van 10 juli 2015,
- de e-mail van 2 oktober 2015 waarin Consument mededeelt dat hij de uitspraak van de Commissie als niet-bindend aanvaardt,
- de pleitnota van Consument aangaande de zaak met dossiernummer [nr.1],
- de pleitnota van Consument aangaande de zaak met dossiernummer [nr.2] en
- de pleitnota van de bank.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als niet-bindend aanvaarden.  
Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 maart 2016 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 1999 een cliëntenovereenkomst ondertekend, op grond waarvan hij bij de bank een effectenrekening aanhoudt. Hij maakt daartoe gebruik van de door de bank aangeboden Alex Pro Applicatie. Consument belegt actief sinds 2001; sinds eind 2008 belegt hij vaak in turbo's.
- 2.2 Door een reeks van aankopen voor een totaal bedrag van afgerond € 144.000 heeft Consument in oktober 2014 een positie verkregen van 120.001 stukken in de door BNP Paribas (hierna: Paribas) uitgegeven ING Turbo Long met ISIN-code [nr.] (hierna: de ING Turbo). Bij deze turbo wordt het 'stop loss'-niveau (hierna: stoplossniveau) maandelijks aangepast, doorgaans op de vijftiende dag van de maand.
- 2.3 Begin oktober 2014 bedroeg het stoplossniveau van de ING Turbo € 10,06. Bij de berekening van dit stoplossniveau was abusievelijk uitgegaan van een te laag 'security percentage', met als gevolg dat een te laag stoplossniveau was gepubliceerd. Paribas, de uitgevende instelling, heeft dit rechtgezet door op 15 oktober 2014 een op het juiste security percentage berustend stoplossniveau van € 10,4085 op haar website te publiceren. In de systemen van de bank werd echter op 15 oktober 2014 nog het vorige stoplossniveau van € 10,06 vermeld. Dat de bank op die dag een niet meer actueel stoplossniveau vermeldde, is veroorzaakt door een wijziging in de systemen van Paribas waarop de software van de bank nog niet was afgestemd.
- 2.4 De ING Turbo is op 15 oktober 2014 rond 15.24 uur beëindigd nadat het stoplossniveau was bereikt. Consument heeft dit gemerkt doordat hij rond die tijd constateerde dat niet meer in de ING Turbo werd gehandeld. Toen hij telefonisch navraag daarover deed bij de bank en bij Paribas, werd hem verteld dat deze turbo was beëindigd omdat het stoplossniveau van ongeveer € 10,40 was bereikt. Na de beëindiging is de restwaarde van de ING Turbo (€ 0,66 per stuk) bijgeschreven op een rekening van Consument.
- 2.5 Naar aanleiding van de wijziging van het stoplossniveau en beëindiging van de ING Turbo heeft Consument een medewerker van Paribas gebeld. Deze heeft hem gezegd:  
  
“(…) Inderdaad ik zie dat hij gisteren is gesloten op € 10,065 dus net niet het stoploss ook bereikt hebbend ten opzichte van het niveau wat u heeft gezien. Waarom wij nu € 10,40 hebben en bij Alex € 10,06 dat is gewoon puur om wat onhandigheden die heeft [bedoeld zal zijn: hebben] plaatsgevonden. Ik wil u wel wat transparantie geven daarin. Binck/Alex hebben het project opgezet handmatig terwijl ze dat normaal altijd via een feed doen wat wij aanleveren. Maar omdat BNP is begonnen met nieuwe producten uit te geven in plaats van RBS pakte zij nog niet op de issuer BNP maar zij hebben wel handmatig opgevoerd maar daardoor krijg je niet de update van de aanpassing van het stoploss. (...)”.

2.6 Consument heeft enige maanden daarna belegd in een andere turbo, de AEX BNP Turbo met ISIN-code [nr.3] (hierna: de AEX Turbo). Begin januari 2015 had Consument 40.000 stukken van deze AEX Turbo.

2.7 Op 16 januari 2015 heeft Consument aan de bank gemaïld:

“(…) Op 15 januari 2015 tussen 9:35 en 9:47 uur heb ik 40.000 stuks AEX BNP Turbo Short 429 aangekocht tegen een gemiddelde prijs van € 1,60 en een (...) gemiddelde koers van de AEX van ca. 421,70. Een totale waarde van € 64.000,-. Vanaf 10.45 tot aan 17.30 uur werd ik (...) veelvuldig geconfronteerd met (...) onjuiste koersinformatie op mijn Alex Plus account (...). Toen de koers van de AEX wegzakte vanaf 421 naar 411 tussen 10.45 en 10.52 uur zat ik achter het scherm. Op of rond 10.52 (AEX stond op ca. 413) wilde ik alle Turbo's verkopen, echter was er geen juiste koers in beeld op uw website. Inmiddels waren er op een koers van de AEX [van] 414,24 om 10.51 uur nog wel 500 stuks verhandeld op een koers van € 2,51. Ik dacht een mooi winstgevend moment om mijn 40.000 Turbo's te verkopen. Maar vanaf ca. 10.52 uur werd er geen juiste koersinformatie weergegeven. Ik heb rond 11.00 uur gebeld met Alex en gemeld dat ik al mijn Turbo's wilde verkopen en er geen correcte koers vermeld stond. Er werd mij verteld dat de uitgever van de Turbo's, BNP, af en toe geen koersen doorgeeft vanwege turbulente koersontwikkeling van de AEX (...). Ik heb contact gehad met BNP. BNP vertelde mij dat dit slechts enkele minuten het geval was. Vanaf gisteren 10:52 uur tot aan 17.30 uur heeft u echter veelvuldig onjuiste koersinformatie gegeven waardoor ik niet heb kunnen handelen o.b.v. juiste koersen. (...) U zult begrijpen dat ik volledig in onzekerheid was over de koersen en mijn vermogen in de Turbo's, en Alex gaf mij geen advies toen ik rond 11:00 uur belde hoe te handelen. Later in de middag, toen er dus ook geen juiste koersinformatie van deze Turbo werd weergegeven, belde ik wederom met Alex. Er werd mij geadviseerd alle in mijn bezit zijnde Turbo's te verkopen zodat dan kon worden aangetoond wat mijn verlies was. Zo heb ik alle turbo's maar om 16.29 uur verkocht tegen een koers van € 1,20. Aangezien ik op of rond 10.52 uur (koers om en nabij 413) wilde verkopen, en er om 10.51 uur tegen een koers van € 2,51 is gehandeld, heb ik minimaal een winst misgelopen van  $40.000 \times (\text{€ } 2,51 - \text{€ } 1,60) = \text{€ } 36.400,-$ , vermeerderd met  $40.000 \times (\text{€ } 1,60 - \text{€ } 1,20) = \text{€ } 16.000,-$ . Het totaalbedrag van € 52.400,- verzoek ik u (...) als schadevergoeding uit te keren. (...)”

2.8 De bank heeft een door Paribas opgestelde brochure over turbo's overgelegd. Daarin staat onder meer:

“(…) Met een Turbo® profiteert u van de volledige stijging of daling van een onderliggende waarde, terwijl u slechts een fractie van de waarde investeert. Hierdoor ontstaat een zogenaamde hefboom. De hefboom geeft aan hoeveel sneller een Turbo® procentueel in koers beweegt ten opzichte van de onderliggende waarde. Zo beweegt een AEX® Turbo® met een hefboom van vijf, vijf keer zo snel als de AEX® zelf. Wanneer de AEX® bijvoorbeeld met 1% verandert, zal de waarde van deze AEX® Turbo® daardoor met 5% veranderen. Een AEX® Turbo® met een hefboom van tien, verandert tien keer zo snel in waarde als de AEX®.

(...)

Financieringsniveau

Bij een Turbo® investeert u slechts een gedeelte van de waarde van de onderliggende waarde. De rest financiert BNP Paribas voor u. Het door BNP Paribas gefinancierde gedeelte wordt het financieringsniveau genoemd. Over het algemeen betaalt u rente over dit financieringsniveau. (...) De financieringskosten of -opbrengsten worden in de waarde van een Turbo® verwerkt door op dagbasis het financieringsniveau aan te passen. Bij Turbo's Long zal het financieringsniveau oplopen gedurende de tijd als gevolg van de financieringskosten.

Dit heeft een waardedalend effect op de Turbo®. Bij Turbo's Short zal het financieringsniveau dalen gedurende de tijd als gevolg van financieringskosten maar oplopen gedurende de tijd indien er sprake is van financieringsopbrengsten. (...)

Stop loss-niveau

Een Turbo® kent geen aflooptdatum, maar elke Turbo® kent wel een stop loss-niveau. Als de onderliggende waarde dit niveau bereikt of passeert, wordt de Turbo® afgewikkeld en ontvangt u binnen enkele dagen de eventuele restwaarde. De minimale restwaarde bij Turbo's Long (Short) is gebaseerd op de laagste (hoogste) koers van de onderliggende waarde op de dag dat het stop loss-niveau wordt bereikt en de twee daaropvolgende handelsdagen. In het slechtste geval is de restwaarde 0 euro (...). (...)

Eens per maand wordt op basis van het actuele financieringsniveau het stop loss-niveau aangepast. (...)

Wat is de waarde van een Turbo®?

U kunt via uw eigen bank of broker de actuele koersen (...) opvragen. Ook kunt u [www.bnpparibasmarkets.nl](http://www.bnpparibasmarkets.nl) (...) raadplegen. (...) Daarnaast is het mogelijk zelf de theoretische waarde (...) te berekenen. In (...) veel gevallen is de waarde van een Turbo® gelijk aan het verschil tussen de koers van de onderliggende waarde en het financieringsniveau. Als het aandeel Royal Dutch Shell bijvoorbeeld 25 euro waard is, dan is een Royal Dutch Shell Turbo® Long met een financieringsniveau van 20 euro op dat moment 5 euro waard. Er zijn echter ook Turbo's waarvan de koers van de onderliggende waarde in absolute zin groot (...) of klein (...) is. Daarom hebben deze Turbo's een ratio. Zo heeft een Dow Jones Turbo® bijvoorbeeld een ratio van 100. Dit betekent dat wanneer u één Dow Jones Turbo® koopt, u in een honderdste van de Dow Jones investeert. De waarde van een Dow Jones Turbo® is (...) een honderdste van het verschil tussen de stand van de Dow Jones en het financieringsniveau. (...)

U kunt op [www.bnpparibasmarkets.nl](http://www.bnpparibasmarkets.nl) een Turbocalculator raadplegen waarmee u de waarde van elke Turbo® bij verschillende koersen van de onderliggende waarde kunt berekenen. Berekenende waarden van Turbo's, zoals in de voorbeelden in deze brochure, hoeven niet per definitie overeen te komen met de op de beurs beschikbare bied- en laatkoersen maar geven wel een indicatie van de intrinsieke waarde van de betreffende Turbo® op een specifiek moment.

Voorbeeldberekening

Stel, de stand van de AEX® is 350. Wat is nu de waarde van een AEX® Turbo® Long als het financieringsniveau 300 is en de ratio 10?

Stap 1: Neem het verschil tussen de onderliggende waarde en het financieringsniveau  $350 - 300 = \text{EUR } 50$

Stap 2: Deel door de ratio  $50 / 10 = \text{EUR } 5$

De waarde van deze Turbo® Long is in dit geval 5 euro. (...)"

### 3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot vergoeding van schade, door hem begroot op € 64.800,54 (ten aanzien van het onderstaande klachtonderdeel a) en € 52.400 (ten aanzien van het onderstaande klachtonderdeel b). Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat de bank jegens hem toerekenbaar is tekortgeschoten:

- (a) doordat het stoplossniveau van de ING Turbo op 15 oktober 2014 verkeerd werd weergegeven in de systemen van de bank; en

(b) doordat de bied- en laatkoersen van de AEX Turbo op 15 januari 2015 een groot deel van de dag verkeerd of zelfs helemaal niet werden weergegeven in de systemen van de bank.

3.2 De bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

#### **4. Beoordeling**

4.1 Uit de overgelegde stukken leidt de Commissie af dat tussen partijen een beleggingsrelatie op basis van execution only heeft bestaan. Dit wordt niet anders door de stelling van Consument dat de term 'execution only' niet wordt vermeld in de bij aanvang door hem ondertekende overeenkomst; uit de bepalingen van deze overeenkomst en de bijbehorende Basisvoorwaarden Effectendienstverlening blijkt immers dat de cliënt zelfstandig en zonder voorafgaand advies beleggingsbeslissingen neemt. Verder blijkt uit de Basisvoorwaarden Effectendienstverlening – zowel de bij het verweerschrift overgelegde versie van 2014 als de versie van 2009 waarnaar Consument in zijn repliek heeft verwezen – dat de kerntaak van de bank is gelegen in het faciliteren van het handelen in effecten door haar cliënt. Tot die kerntaak behoort niet het verstrekken van koersinformatie, gegeven het feit dat de bank in artikel 21 van (beide versies van) die basisvoorwaarden heeft bepaald dat zij niet verplicht is koersinformatie aan haar cliënt te verstrekken en in artikel 22 dat zij aansprakelijkheid uitsluit voor informatie ontvangen van derden. In een dergelijke rechtsverhouding mag de cliënt niet zonder meer van de bank verwachten dat zij steeds juiste en tijdige koersinformatie zal geven.

4.2 De Commissie zal eerst de klacht beoordelen ten aanzien van de informatieverstrekking over het stoplossniveau op 15 oktober 2014. Hierbij is van belang dat Consument heeft gesteld dat hij turbo's gewoonlijk verkoopt voordat het stoplossniveau is bereikt en dan zijn positie opnieuw bepaalt; ten aanzien van de ING Turbo heeft hij gesteld dat, als de wijziging van het stoplossniveau naar behoren via de systemen van de bank was gepubliceerd, hij deze turbo tijdig zou hebben verkocht – d.w.z. bij een koers van het aandeel van ING van € 10,60, dus ongeveer € 0,20 boven het nieuwe stoplossniveau van € 10,4085 – en dan een wezenlijk gunstiger beleggingsresultaat zou hebben behaald dan hij behaalde toen deze turbo werd beëindigd. De Commissie zal daarom beoordelen of de schade die Consument stelt te lijden doordat hij deze turbo niet tijdig heeft kunnen verkopen, aan de bank kan worden toegerekend.

4.3 Naar het oordeel van de Commissie is dit niet het geval. Consument belegde speculatief en het ging om een belegging voor een aanzienlijk bedrag in een turbo. Gelet daarop behoorde Consument te beseffen dat, om te kunnen beslissen over het aanhouden of verkopen van deze belegging, het belangrijk was over actuele koersinformatie te beschikken, vooral over de koersbewegingen van de onderliggende waarde en het stoplossniveau. Verder stelt Consument zelf dat hij op 15 oktober 2014 heeft geconstateerd dat het stoplossniveau in de systemen van de bank op € 10,06 was blijven staan, terwijl het stoplossniveau normaliter op de vijftiende dag van de maand wordt aangepast.

Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument niet in de veronderstelling mogen blijven verkeren dat het stoplossniveau ongewijzigd was gebleven; het had op zijn weg gelegen andere informatiebronnen zoals de website van Euronext of die van de emittent Paribas te raadplegen om het actuele stoplossniveau te achterhalen. Nu niet is gebleken dat hij dat heeft gedaan, kan de gestelde schade ten aanzien van de ING Turbo niet aan de bank worden toegerekend.

4.4 Ten aanzien van het klachtonderdeel over de AEX Turbo overweegt de Commissie dat, zoals in overweging 4.1 is geconstateerd, de kerntaak van de bank niet is gelegen in het verstrekken van koersinformatie, maar in het faciliteren van de handel in effecten. De bank heeft onweersproken gesteld dat Consument op 15 januari 2015 de gehele dag op de hoogte is geweest van de stand van de AEX-index. Dit laatste is van belang omdat de koers van de AEX Turbo aan de hand van enkele variabelen – de AEX-index, het financieringsniveau en de ratio – kan worden berekend; een ervaren belegger in turbo's zoals Consument moet in staat worden geacht aan de hand van die gegevens de koers te schatten en op basis van die schatting een beslissing te nemen over het al dan niet verkopen van de turbo. Verder geldt ook bij dit klachtonderdeel dat het op de weg van Consument had gelegen andere informatiebronnen dan de systemen van de bank te raadplegen. Consument kan daarom niet worden gevolgd in zijn stelling dat hij, doordat via de Alex Pro Applicatie en telefonisch van de bank geen betrouwbare koersinformatie kon worden verkregen, op 15 januari 2015 geen order tot verkoop van zijn gehele positie in deze turbo heeft kunnen opgeven.

4.5 Gezien het voorgaande zullen de vorderingen van Consument worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vorderingen van Consument af.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*