

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-398  
(mr. J. Wortel, voorzitter, prof. dr. A. Buijs, mr. drs. R. Knopper, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 april 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Today's Beheer & Brokers B.V., gevestigd te Amsterdam,  
verder te noemen Today's  
Datum uitspraak : 2 september 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

De belegger houdt een effectenrekening aan bij een financieel dienstverlener; transacties worden uitgevoerd op basis van signalen van een derde partij. Naar het oordeel van de Commissie heeft de belegger niet hoeven begrijpen dat een door hem aangehouden future zou worden doorgerold als de expiratiedatum was bereikt. Het merendeel van de schade kan echter niet worden vergoed. De belegger heeft immers, op de dag waarop zijn future werd doorgerold, drie telefoon-gesprekken met de financiële dienstverlener gevoerd. Het moet hem duidelijk zijn geworden dat het doorrollen inhield dat een nieuwe positie voor hem was ingenomen. Het is echter niet gebleken dat hij heeft kenbaar gemaakt dat dit niet overeenkwam met zijn wensen en verwachtingen en evenmin dat hij heeft nagevraagd of de transactie kon worden teruggedraaid.

### **I. Procesverloop**

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

- het ingevulde klachtformulier met bijlagen,
- de brief van Today's van 2 juli 2015,
- de brief van de gemachtigde van Consument van 25 augustus 2015,
- de brief van Today's van 25 september 2015,
- de e-mail van 5 april 2016 waarin Consument mededeelt dat hij de uitspraak van de Commissie als bindend aanvaardt,
- de e-mail van Consument van 20 juli 2016 en
- de e-mail van Today's van 2 augustus 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend aanvaardden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 april 2016 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en Today's zijn in 2013 overeengekomen dat Consument op zijn effectenrekening zou gaan 'autotraderen'. Met 'autotraderen' wordt bedoeld dat de cliënt een effectenrekening bij Today's aanhoudt en dat er een 'signaalaanbieder' is (in dit geval Beurstips.nl, hierna: Beurstips). Today's is de partij die signalen van de signaalaanbieder via haar systeem uitvoert. Als er geld op de rekening staat worden de transacties automatisch verricht, zonder dat een cliënt een instructie hoeft te geven.
- 2.2 Omdat Consument in de zomerperiode van 2014 met vakantie zou zijn, heeft hij in de maand augustus het autotraderen stopgezet. Na terugkomst van vakantie, op 3 september 2014, heeft hij ingelogd op het systeem van Today's en zijn account voor autotraderen geactiveerd.
- 2.3 Op 19 september 2014 heeft Today's, nadat de expiratiedag van een door Consument aangehouden future was bereikt, een positie in een nieuwe future ingenomen. Partijen hebben dit aangeduid als het 'doorrollen' van de future.
- 2.4 Eveneens op 19 september 2014 heeft Consument driemaal telefonisch met Today's gesproken. In deze telefoongesprekken is het doorrollen van de future besproken.
- 2.5 De positie in de op 19 september 2014 gekochte future is op 23 september 2014 gesloten omdat Consument niet meer aan zijn marginverplichtingen voldeed. Op deze future heeft Consument een verlies van € 1.200 geleden. Als gevolg van dit verlies daalde het saldo op de effectenrekening onder het minimum dat volgens de overeenkomst vereist is voor het doen van transacties. Daardoor heeft Consument het eerstvolgende signaal van Beurstips voor een transactie op 25 september 2015 niet kunnen opvolgen.
- 2.6 Op 28 september 2014 heeft een medewerker van Beurstips aan Consument gemaild:  
  
“(...) Volgens dit afschrift is niet 3 september een positie ingenomen, maar pas 19 september! Wij raden u dan ook met klem aan dit maandag a.s. bij Today's Brokers telefonisch of per e-mail na te vragen, want als u 3 september een positie had willen innemen, is ons onduidelijk waarom dit dan pas 19 september uitgevoerd is? Het eerstvolgende nieuwe signaal na 3 september is immers pas 25 september gegenereerd. Uw zorgen zijn begrijpelijk, maar kunnen dus niet anders dan verband houden met uw (wellicht onjuiste?) instelling bij de effectenrekening van Today's Brokers. (...)”

2.7 Consument heeft een nieuwsbrief van Beurstips overgelegd waarin het volgende staat:

“(…) Nieuwsbrief week 42 2014

AEX: Het op 25 september door ons hypermoderne beursignalen systeem op 417,25 gegenereerde shortsignaal is in de afgelopen week op woensdag 15 oktober te gelde gemaakt: op 379,69 werd de positie gesloten met een fraaie verzilverde winst van € 7.512,00. Donderdag de 16e werd weer een nieuwe shortpositie ingenomen op de slotkoers die dag van 376,27, omdat ons systeem nog steeds een zwakke technische positie van de AEX heeft geanalyseerd. Vrijdag de 17e was er echter een flink technisch herstel op de beurzen, zodat de week werd uitgegaan op 387,06 (2,2% lager dan de week ervoor) en onze nieuwe positie nu op een verlies van € 2.158,00 staat. Het voor maandag a.s. berekende draaipunt is 422,19, dus eigenlijk is het nu al zeker dat we ook dan onze shortpositie aanhouden. Op de AEX signalen is vanaf 1 januari 2007 een rendement gerealiseerd van 440,80%. (…)”

2.8 Op 19 oktober 2014 heeft Consument aan de helpdesk van Beurstips gemaïld:

“(…) Ik heb contact gehad met Today's en daar een dezer dagen een afspraak over het voorval. Zij beweren echter dat er niets aan de hand is, omdat er opnieuw een positie zou worden ingenomen bij een doorrol actie en daar schijnt sprake van te zijn geweest. De 19e is kennelijk een dag dat future contracten aflopen. Omdat ik op 3 sept. het systeem heb laten weten dat ik bij een nieuw signaal weer wilde instappen, hebben ze de 19e een order uitgevoerd. Dit klopt dus niet met de Informatie die jij me hebt gegeven. Want er is immers GEEN nieuw signaal, maar een oud. Het nieuwe was pas op 25 sept. Graag je reactie op bovenstaande. (…)”

2.8.1 Beurstips heeft op 19 oktober 2014 aan Consument gemaïld:

“(…) Inderdaad was er toen geen nieuw signaal, maar indien u e.e.a. zo had ingesteld bij Today's dat bij doorrol ook een positie wordt ingenomen, dan is deze uitleg begrijpelijk. Indien u alleen bij een NIEUW signaal positie wilde innemen, is dat niet goed gegaan, want wij hebben de 19e GEEN nieuw signaal gegenereerd. Gelieve dan daaromtrent met Today's contact op te nemen, aangezien zij de SystemShop en de instellingen daarvan beheren. (…)”

### **3. Vordering, klacht en verweer**

3.1 Consument vordert dat Today's wordt veroordeeld tot vergoeding van schade, begroot op € 8.712. Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat Today's toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen, door op 19 september 2014 een positie voor hem in te nemen zonder dat een nieuw signaal was gegeven en vervolgens op 25 september 2014, toen er wel een nieuw signaal was, geen positie in te nemen.

3.2 Today's heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 Tussen partijen is in geschil wat voor melding Consument op 3 september 2014 op het inlogscherf van Today's heeft gezien. Consument stelt dat hij kon kiezen tussen de opties 'meelopen met een huidig signaal' en 'hervatting bij het eerstvolgende nieuwe signaal' en dat hij voor de laatstgenoemde optie heeft gekozen. Today's betwist dit; volgens Today's luidde de melding 'u activeert nu een standaardsysteem, maak hieronder uw keuze om direct een positie in te nemen voor het geselecteerde systeem of dat u wilt wachten met het innemen van een positie totdat het systeem rond flat gaat' en heeft Consument gekozen voor de optie 'wachten met het innemen van een positie totdat het systeem rond flat gaat.' Today's heeft toegelicht dat met 'rond flat gaan' wordt bedoeld op de situatie waarin een positie wegens het bereiken van de expiratedatum moet worden afgebouwd en tegelijk een nieuwe positie wordt ingenomen.
- 4.2 Naar het oordeel van de Commissie kan in het midden blijven of de melding in het inlogscherf luidde zoals Consument of zoals Today's heeft gesteld. Immers, zelfs als veronderstellenderwijs ervan wordt uitgegaan dat de melding zoals die volgens Today's luidde in het inlogscherf stond, heeft Consument wegens de bewoording daarvan er niet bedacht op hoeven zijn dat een door hem aangehouden future zou worden doorgerold als de expiratedatum was bereikt. Hieruit volgt dat Today's toerekenbaar is tekortgeschoten door Consument ontoereikend voor te lichten over de wijze waarop zij zou handelen als de expiratedatum van een future zou worden bereikt en door desondanks op 19 september 2014 de door Consument aangehouden future door te rollen.
- 4.3 Aan de orde is vervolgens de vraag of dit tekortschieten tot schade heeft geleid die aan Today's kan worden toegerekend. Consument vordert vergoeding van het verlies van € 1.200 dat hij heeft geleden op de op 19 september 2014 gekochte future, en daarnaast vergoeding van de winst van € 7.512 die hij stelt te zijn misgelopen op de transactie die hij op het eerstvolgende signaal van Beurstips had kunnen verrichten. Volgens Today's is er geen grond voor het vergoeden van dit deel van de schade, onder meer omdat Consument na 19 september 2014 op de hoogte was van het doorrollen van zijn future en die desondanks heeft aangehouden, met als gevolg dat het verlies opliep en zijn saldo vervolgens onvoldoende was om het eerstvolgende signaal van Beurstips voor een transactie op 25 september 2014 te kunnen opvolgen. Today's heeft gesteld dat zij op 19 september 2014 uitvoering had kunnen en willen geven aan een verzoek van Consument de voor hem verrichte transactie terug te draaien, en onweersproken gesteld dat het verlies van Consument in dat geval beperkt zou zijn gebleven tot € 200. Verder heeft Today's verklaard dat zij bereid is dit bedrag van € 200 te vergoeden.
- 4.4 De Commissie overweegt als volgt. Het staat vast dat Consument op 19 september 2014 drie telefoongesprekken met Today's heeft gevoerd en dat daarin over het doorrollen van de future is gesproken. In de loop van deze telefoongesprekken moet het Consument duidelijk zijn geworden dat het doorrollen inhield dat een nieuwe positie voor hem was ingenomen.

Het had dan ook op de weg van Consument gelegen, als het innemen van die nieuwe positie niet overeenkwam met zijn wensen en verwachtingen ten aanzien van het beleggen op grond van de overeenkomst met Today's, dat hij dit op 19 september 2014 aan Today's kenbaar had gemaakt en had nagevraagd of het mogelijk was deze transactie terug te draaien. Nu niet is gebleken dat Consument het voorgaande heeft kenbaar gemaakt of nagevraagd, kan de schade, voor zover die na 19 september 2014 is ontstaan, niet aan Today's worden toegerekend. Dit deel van de gevorderde schade is daarom niet toewijsbaar.

4.5 Gezien het voorgaande zal een bedrag van € 200 worden toegewezen en zal de vordering voor het overige worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie:

- (a) beslist dat Today's binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag van € 200 vergoedt; en
- (b) wijst het meer of anders gevorderde af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.