

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-238 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, terwijl mr. D.M.A. Gerdes als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 februari 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam,  
verder te noemen DeGiro  
Datum uitspraak : 11 april 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Expirerende opties. Bij gebrek aan instructie gaat de broker zelf over tot het uitoefenen van de opties. Geen ontoereikende informatieverstrekking. Evenmin is gebleken dat de broker een signaal had moeten geven dat de opties gingen expireren.

### **1. Procesverloop**

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

- het klachtformulier met bijlagen,
- het verweerschrift van DeGiro en
- de e-mail van Consument van 2 augustus 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat de zaak, zonder mondelinge behandeling, aan de hand van de ingediende stukken kan worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een effectenrekening bij DeGiro. Op deze rekening belegt hij op basis van execution only.
- 2.2 DeGiro heeft de cliëntenovereenkomst overgelegd en de daarop toepasselijke Voorwaarden Beleggingsdiensten, Voorwaarden Derivaten en Nadere Informatie Beleggingsdiensten Corporate Actions (hierna tezamen aan te duiden als de cliëntenovereenkomst). Daarin staat onder meer:

Voorwaarden Beleggingsdiensten:

“(…) 7.1 Execution only

DeGiro verleent geen beleggingsadvies en voert geen beheer over het Giraal Tegoed. DeGiro verleent al haar diensten op basis van Execution only. De Orders van Cliënt worden door de systemen van DeGiro automatisch uitgevoerd en uitsluitend getoetst aan de door DeGiro aan Cliënt opgelegde Limieten. Cliënt bepaalt zelf zijn beleggingsstrategie en -keuzes en uitsluitend Cliënt is verantwoordelijk voor de Opdrachten (...).

(...)

#### 8.8 Handelen door DeGiro

Het is de verantwoordelijkheid van Cliënt om ontwikkelingen met betrekking tot Orders en Financiële Instrumenten waarin Cliënt belegt te volgen en DeGiro tijdig te instrueren. Indien tijdige instructies van Cliënt in geval van bijvoorbeeld overnames, keuzedividend, claims en andere rechten waaraan een tijdslimiet is verbonden, achterwege blijven, dan kan DeGiro als zaakwaarnemer datgene doen wat haar in het algemeen het meest in het belang lijkt van haar klanten. (...)"

Voorwaarden Derivaten:

"(...) 5.2 Tijdig instrueren

Het is de verantwoordelijkheid van Cliënt om DeGiro tijdig en in overeenstemming met de door DeGiro in de Nadere Informatie Beleggingsdiensten opgenomen vereisten te instrueren in geval van bijvoorbeeld corporate actions of expiratie in relatie tot posities in Derivaten. Bij gebreke van een tijdige Opdracht van Cliënt zal DeGiro zich inspannen die maatregelen te nemen die naar haar redelijke verwachting het meest in het voordeel zijn van Cliënt. (...)"

Nadere Informatie Beleggingsdiensten Corporate Actions:

"(...) Corporate actions, expiraties en administratieve handelingen

#### 1. Informatievoorziening

Webtrader (nog niet beschikbaar)

Binnen uw portfeuilleoverzicht in de Webtrader vindt u een speciaal onderdeel met daarin alle corporate actions (CA's). De CA's in uw portfeuille worden net als hieronder ingedeeld per type. Urgente CA's staan visueel open. Bepalen of iets urgent is, gebeurt via een geautomatiseerd proces. Voorop staat hierbij of er een keuze van u vereist is en of deze binnen een X aantal dagen afloopt. Alle overige CA's staan standaard visueel gesloten in het overzicht, door op het plusje ervoor te klikken krijgt u ook hier inzage in. Visueel gesloten CA's staan gerangschikt per product type.

E-mail

Voor CA's waarvoor een keuze van u vereist is sturen wij u voor de deadline datum op best effort basis een e-mail.

#### 2. Opgeven instructies algemeen

(...)

#### 3. Corporate actions effecten

(...)

#### 4. Corporate actions long posities in derivaten

(...)

"(...) American style stock settled opties: Het is op ieder moment mogelijk om deze opties uit te oefenen. U kunt ook een gedeelte van de optiepositie uitoefenen. Wanneer u uw long stock settled opties niet uitoefent dan lopen uw opties waardeloos af, ongeacht de waarde van de optie.

Per geval apart kan DeGiro besluiten uw expirerende optie uit te oefenen.

Een eventueel positief resultaat van deze transactie zal voor 50% met u als klant gedeeld worden. Een eventueel verlies komt voor 100% voor rekening van DeGiro.

In de Webtrader staat de keuze voor u automatisch op "niet uitoefenen", dit is te veranderen via algemene instellingen. (...)"

- 2.3 In december 2015 hield Consument op de effectenrekening een long-positie aan in opties ING C4.80 DEC15 (hierna: de opties). Deze waren ver 'in the money' en Consument was voornemens ze bij expiratie uit te oefenen en de daardoor verkregen aandelen in portefeuille te nemen. Hij ging ervan uit dat DeGiro zorg zou dragen voor automatische uitoefening van de opties.
- 2.4 DeGiro heeft, toen zij constateerde dat zij ten aanzien van deze opties geen instructie van Consument had ontvangen, de opties uitgeoefend om te voorkomen dat ze als gevolg van de expiratie waardeloos zouden aflopen. DeGiro heeft de door uitoefening van de opties verkregen aandelen verkocht. De verkoopopbrengst bedroeg € 3.755. DeGiro heeft, na aftrek van € 95 transactiekosten, een bedrag van € 2.928 – gelijk aan 80% van de verkoopopbrengst minus transactiekosten – op de rekening van Consument bijgeschreven.

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

- 3.1 Consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot vergoeding van schade, door hem begroot op € 732. Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat DeGiro toerekenbaar jegens hem is tekortgeschoten door niet erop te wijzen (a) dat hij zelf actie moest ondernemen voor het uitoefenen van de opties en (b) dat DeGiro, bij gebrek aan een tijdige instructie van zijn kant, de opties zou uitoefenen en een deel van de opbrengst zou inhouden. Verder heeft DeGiro volgens Consument nagelaten hem een signaal te geven dat de opties gingen expireren.
- 3.2 DeGiro heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 Volgens Consument heeft DeGiro nagelaten hem voldoende duidelijk erop te wijzen dat hij zelf actie moest ondernemen voor het uitoefenen van zijn opties en dat DeGiro, bij gebrek aan een tijdige instructie, de opties zelf zou kunnen uitoefenen. Consument wijst op de Nadere Informatie Beleggingsdiensten Corporate Actions, waarin staat dat DeGiro voor corporate actions waarbij een keuze van de cliënt vereist is, voor de datum van de deadline aan de cliënt een e-mail stuurt. Een geautomatiseerde e-mail, om de cliënt te informeren over hoe te handelen, mocht volgens Consument van DeGiro worden verwacht, aangezien ook aan- en verkopen van effecten per e-mail worden teruggekoppeld. Consument mocht naar eigen zeggen deze deugdelijke informatievoorziening verwachten, te meer omdat DeGiro onder toezicht staat van AFM en DNB en omdat zij in haar reclames zegt dat de cliënt binnen tien minuten online kan handelen, terwijl tien minuten onvoldoende is om uitgebreid alle documenten door te nemen.

Verder wijst Consument erop dat de voorwaarden allerlei zaken vermelden die nog niet beschikbaar zijn, zoals de mogelijkheid in te stellen dat expirerende opties automatisch worden uitgeoefend (zie het citaat in 2.2, laatste zin) en dat DeGiro inmiddels een mededeling in Webtrader heeft geplaatst dat expirerende opties eigen actie van de klant vereisen.

- 4.2 Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken van ontoereikende informatieverstrekking. De bewoording van de cliëntenovereenkomst is voldoende duidelijk over het feit dat de cliënt zelf verantwoordelijk is voor het geven van instructies ten aanzien van expirerende opties en dat DeGiro, als een cliënt desondanks geen instructie geeft en na het maken van een eigen financiële afweging en risicoafweging, mag overgaan tot het uitoefenen van de optie en in dat geval een deel van de opbrengst inhoudt voor gemaakte kosten en als vergoeding voor gelopen risico's.
- 4.3 Hierbij is van belang dat tussen partijen een beleggingsrelatie bestaat op basis van execution only. In een dergelijke beleggingsrelatie geldt als uitgangspunt dat de cliënt *zelf* verantwoordelijk is voor het volgen van de voor zijn beleggingen relevante ontwikkelingen en het verrichten van effectentransacties. Dit uitgangspunt is voldoende duidelijk weergegeven in de bepalingen geciteerd onder 2.2 hiervoor. In artikel 7.1 en 8.8 van de Voorwaarden Beleggingsdiensten staat immers dat de cliënt zelf zijn beleggingsstrategie en -keuzes bepaalt en ontwikkelingen met betrekking tot zijn beleggingen moet volgen en DeGiro tijdig moet instrueren. Specifiek ten aanzien van derivaten – waartoe opties behoren – staat in artikel 5.2 van de Voorwaarden Derivaten dat in geval van expiratie de cliënt verantwoordelijk is voor het tijdig geven van instructies aan DeGiro. Verder staat in de onder 2.2 geciteerde passage uit de Nadere Informatie Beleggingsdiensten Corporate Actions dat DeGiro bij gebrek aan een tijdige instructie opties zelf mag uitoefenen en in dat geval een deel van de verkoopopbrengst inhoudt.
- 4.4 Consument heeft in de omschrijving van de klacht vermeld dat hij zich ervan bewust was dat hij zelf ook een verantwoordelijkheid heeft voor het monitoren van zijn portefeuille, maar stelt dat DeGiro een signaal had moeten geven dat de opties gingen expireren. Consument stelt verder dat hij later van een werknemer van DeGiro heeft begrepen dat hij via Webtrader bericht had moeten krijgen over het expireren van zijn opties. Naar het oordeel van de Commissie is echter niet gebleken dat het ontbreken van zo'n signaal in strijd is met DeGiro's verplichtingen op grond van in de cliëntenovereenkomst De relevante bepalingen van de cliëntenovereenkomst, weergegeven onder 2.2 hiervoor, voorzien immers niet in een verplichting tot het geven van een dergelijk signaal.
- 4.5 Tot slot moet worden beoordeeld of DeGiro heeft mogen overgaan tot het uitoefenen van de opties en daarbij transactiekosten en additioneel 20% van de verkoopopbrengst van de uit de uitgeoefende opties verkregen en verkochte aandelen heeft mogen inhouden. Consument acht DeGiro's handelwijze niet correct omdat voor haar het risico minimaal was – want de opties waren ver in the money, er was een risicoanalyse voorafgegaan en alleen niet-risicovolle opties worden uitgeoefend – en bovendien maakt DeGiro veel winst op aldus uitgeoefende opties.

DeGiro heeft hiertegen ingebracht dat zij haar klanten de keuze biedt tussen een gedeelde winst op basis van een verdeling van 50/50, zoals opgenomen in de cliëntenovereenkomst, of een gedeelde winst op basis 80/20 (80% voor de cliënt, 20% voor DeGiro) met een transactiekostenvergoeding van € 95 voor DeGiro.

- 4.6 Bij dit geschilpunt is van belang dat de in 2.2 geciteerde passage uit de Nadere Informatie Beleggingsdiensten Corporate Actions aan DeGiro de bevoegdheid verleent tot het zelf uitoefenen van opties en het inhouden van een percentage van de verkoopopbrengst. Verder acht de Commissie in dit geval de uitoefening van de opties met een verdeling van 80/20 niet onredelijk als actie ter beperking van vermogensverlies van Consument op zijn opties. Consument had immers geen instructie gegeven, het alternatief – niets doen – zou voor hem uiteindelijk hebben geleid tot een vermogensverlies op zijn opties en verder biedt de verdeling van 80/20 een gunstiger resultaat voor Consument dan de verdeling van 50/50 vermeld in de cliëntenovereenkomst.
- 4.7 Gezien het voorgaande zal de vordering van Consument worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering 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.*