

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2017-380

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. drs. A.D. Bac RA en mr. drs. R. Knopper, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op : 14 september 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 14 juni 2017
Aard uitspraak : niet-bindend advies

Samenvatting

Execution only. Volgens de consument heeft de bank nagelaten een order uit te voeren, een krediet van € 60.000 tijdig ter beschikking te stellen en begin 2013 effectenkrediet aan hem te verstrekken. Naar het oordeel van de Commissie is de bank tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen in verband met het krediet van € 60.000. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen,
- de brief van de bank van 15 januari 2016,
- de brief van Consument van 31 maart 2016,
- de brief van de bank van 31 mei 2016,
- de brief van Consument van 23 september 2016 en
- de e-mail van 29 september 2016 waarin Consument bericht dat hij de uitspraak van de Commissie als niet-bindend advies zal aanvaarden.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daarom niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 oktober 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In 2013 is Consument klant geweest bij de afdeling private banking van de bank en heeft hij bij de bank een beleggingsrekening aangehouden. Op deze rekening belegde hij op basis van execution only. In verband met het openen van deze beleggingsrekening heeft hij op 18 januari 2013 een Overeenkomst Rabo Direct Beleggen en een Verklaring inzake Optiehandel Euronext ondertekend.

2.2 Op 14 augustus 2013 heeft Consument gemaild aan zijn accountmanager bij de bank (hierna: de accountmanager):

“(…) Ik wil graag een trade in apple opties doen. Ben daar mee bezig geweest online maar kwam niet verder dan mogelijkheid om aandelen te kopen. Ik dacht dat het ook via de beleggerslijn kon maar heb dat nog nooit gedaan. Heb jij nog ideeën? (…)”

- 2.3 In reactie op de e-mail van 14 augustus 2013 heeft een collega van de accountmanager aan Consument gemaild:

“(…) Voor aan- en verkopen is het ook mogelijk om contact op te nemen met de Beleggerslijn telefoonnummer 0900-0705. Zij kunnen jou hierbij het beste verder van dienst zijn en ook daadwerkelijk voor jou aankopen. (…)”

Later die dag heeft deze collega van de accountmanager enkele telefoonnummers doorgegeven die klanten in het buitenland konden gebruiken.

- 2.4 Consument heeft op 16 augustus 2013 aan de accountmanager gemaild:

“(…) Moet ik nog een dollarrekening hebben aangezien de Apple in dollars is genoteerd? (…)”

- 2.5 De accountmanager heeft op 16 augustus 2013 aan Consument gemaild:

“(…) Een USD is niet perse nodig. Wordt automatisch omgerekend naar EUR en USD vanuit je beleggersrekening (…). (…)”

- 2.6 In september 2013 heeft Consument besloten zijn effectenportefeuille over te boeken naar BinckBank N.V. (hierna: BinckBank). Bij één positie in zijn portefeuille, de stukken TomTom met geschreven calls, speelde het probleem dat deze bij gebrek aan effectenkrediet niet konden worden gesloten. In verband daarmee heeft Consument op 2 september 2013 aan de accountmanager gemaild:

“(…) Kun jij me helpen met het opruimen van de Tom Tom positie. Dat is al een tijd dood kapitaal maar ik kan er niet uit omdat ik margi[n] overeenkomst heb. (…)”

- 2.7 De accountmanager heeft op 2 september 2013 aan Consument gemaild:

“(…) Op dit moment is het enige wat er voor jou op zit te wachten tot de expiratie (3e vrijdag van de maand). Je kunt de kopers van de call opties nl. niet verplichten om voor expiratedatum de opties bij jou op te vragen (…)”

- 2.8 In verband met het overboeken van de effectenportefeuille heeft Consument op 5 september 2013 een formulier ingevuld en ondertekend. BinckBank heeft dit formulier op 11 september 2013 naar de bank doorgestuurd, waarna de bank op 13 september 2013 aan Binckbank heeft bericht dat de opdracht niet kon worden uitgevoerd omdat een rekeningnummer niet correct was ingevuld.

- 2.9 Op 17 september 2013 heeft Consument wederom een overboekingsformulier ingevuld en aan BinckBank gemaild:

“(…) Hierbij de overboekingsinstructie voor het overboeken van mijn effecten van Rabobank naar Alex. Graag met spoed behandelen. Indien er vragen onduidelijkheden zijn kunt u mij bereiken op [telefoonnummer]. (…)”

- 2.10 Na ontvangst van het op 17 september 2013 verzonden formulier heeft BinckBank contact opgenomen met de bank, met het verzoek de effecten van Consument met een spoedprocedure over te boeken. De bank heeft geantwoord dat zij geen spoedprocedure kent, maar dat zij zou onderzoeken binnen welke termijn de overboeking kon worden uitgevoerd. Omdat bij het overboeken het risico bestond dat opties zouden worden uitgeoefend bij de ene partij, de bank, terwijl de onderliggende stukken op dat moment al aan de andere partij, BinckBank, zouden zijn geleverd, heeft de bank voorgesteld dat Consument zijn geschreven callopties zou laten expireren en een tijdelijke kredietfaciliteit zou afsluiten; Consument kon dan het geleende bedrag naar zijn rekening bij BinckBank overmaken en op die manier voldoen aan de marginverplichting jegens BinckBank die voortvloeide uit de inmiddels bij BinckBank ingenomen optiepositie in Apple. In verband met dit voorstel heeft Consument aan de accountmanager gemaild:

“(…) Ik heb gekeken wat er nodig is en daar wat extra bovenop gedaan om hopelijk er in 1 keer klaar mee te zijn. Ik kom dan op EUR 60.000. Als je die tijdelijke faciliteit erin zet dan laat ik opties bij jullie assignen en dan loopt het volgende week glad. (…)”

- 2.11 De accountmanager heeft op 17 september 2013 aan Consument gemaild:

“(…) de tijdelijke faciliteit wordt morgen op je beleggersrekening geplaatst van EUR 60 k. (…)”

- 2.12 Op 18 september 2013 heeft Consument aan BinckBank gemaild:

“(…) Op advies van de Rabo maak ik vandaag geld over om de margin call te dekken. Volgens de Rabo is het zeer riskant om een positie met geschreven calls, die vrijdag zeer waarschijnlijk uitgeoefend worden, nu over te boeken. Ze hebben daar slechte ervaring mee. Vandaar dat ik op het advies van Rabo vandaag dus geld overmaak. (…)”

In antwoord daarop heeft BinckBank diezelfde dag aan Consument gemaild:

“(…) Wanneer u vandaag een geldoverboeking doet is het niet zeker dat het bedrag voor 15:00 uur is bijgeschreven. Graag wil ik u verzoeken om een copie afschrift toe te zenden van uw overboeking. Ik zal deze doorsturen naar onze risicomanagement afdeling zodat ze weten dat er een bedrag onderweg is. Hierdoor gaan ze niet over tot het sluiten van posities om uw VBR weer aan te vullen. (…)”

- 2.13 Eveneens op 18 september 2013 heeft Consument aan de accountmanager gemaild:

“(…) Ik heb twee overboekingen van effectenrekening naar mn betaalrekening erin gezet. Die zijn uitgesteld vanwege fiat[t]ering? Is er iets aan te doen om de fiat[t]ering/overbo[e]king te versnellen, zodat het geld op tijd bij Alex/Binck is? (…)”

2.14 De accountmanager heeft op 18 september 2013 aan Consument gemaild:

“(…) Ik verwacht dat in de loop van de dag het krediet op de beleggersrekening wordt ingevoerd door iemand met de juiste autorisatie. Op het moment van de invoer van het krediet zal de betaling die jij hebt ingevoerd automatisch gefiatteerd worden. (…)”

Consument heeft daarop geantwoord, eveneens op 18 september 2013:

“(…) Ik reken erop dat de Rabo zorgt dat het geld op tijd op mijn rekening bij (...) Binck kan staan, ik heb op advies van de Rabo besloten om de stukken niet over te boeken. Er was zoals je weet spoed bij en zoals ik reeds eerder schreef kan het te laat overboeken van stukken of geld nadelige financi[ë]le consequenties voor mij hebben. (…)”

Vervolgens, eveneens op 18 september 2013 heeft de accountmanager aan Consument gemaild:

“(…) Er is een krediet ingebracht op rekeningnummer (...) tot en met 24/9 van EUR 60.000,--. Als het goed is moet jij de betaling van EUR 60.000,-- van jouw beleggersrekening naar rekening courant nu uit kunnen voeren. (…)”

2.15 Op 20 september 2013 heeft Consument aan de accountmanager gemaild:

“(…) Ik wilde je even laten weten dat in tegenstelling tot hetgeen de Rabo beweerde, de overboeking van mijn effectenrekening naar mn betaalrekening, om geld naar alex Binck over te kunnen maken, niet automatisch is gefiatteerd. Ook na jouw email van afgelopen woensdag dat het tijdelijke krediet op mn effectenrekening zat, werd de betaling niet gefiatteerd. Een tweede, nieuwe poging, later op woensdag, na jouw email, leidde ook tot afkeuring van de overboekingen. Ook gisteren zijn de overboekingen niet uitgevoerd.

Vanochtend heb ik een derde poging gedaan om geld over te boeken. Uiteindelijk kreeg ik vanmiddag email bericht om 14.46 nederlandse tijd dat de overboekingen hadden plaatsgevonden. Dat was natuurlijk veel te laat. Ik heb daarna de overboeking van mn betaalrekening naar Alex Binck gedaan. Zoals je weet, was er spoed bij en ben ik al weken lang een aantal uren per dag! kwijt om dit geregeld te krijgen. Met als resultaat dat het helaas nog steeds niet voor elkaar is. Dat spijt me enorm. Ik heb ook geschreven dat dit nadelige financi[ë]le consequenties voor mij kon hebben. Omdat het zolang heeft geduurd en ik toezeggingen heb gedaan die niet zijn nagekomen is dit waarschijnlijk jammer genoeg het geval. Omdat het geld nog steeds niet bij AlexBinck is kan ik nu nog niet bepalen hoe of wat. Jammer dat het zo is gelopen, ik ga dit weekend rustig nadenken hoe nu verder te gaan hiermee. (…)”

2.16 Overgelegd is een e-mail van 23 september 2013 van de accountmanager aan een andere medewerker van de bank. Daarin staat:

“(…) Afgelopen dinsdag (17-9) heb ik de aanvraag voor de COF neergelegd bij [medewerker bank] en jouzelf. Deze is dezelfde dag nog geaccordeerd en bij [medewerker bank] neergelegd te invoer. [medewerker bank] bleek een COF niet te kunnen invoeren waarna uiteindelijk [andere medewerker bank] de COF ad EUR 60 k op de beleggersrekening geplaatst heeft om 15.30. Ik heb klant op 18-9 om 16.00 geïnformeerd per email dat de COF op de rekening geplaatst heb.

Vrijdagmiddag is nagevraagd via de afdeling beleggingen of er een uitgaande betaling van EUR 60 k ge-COF-t mocht worden. Deze betaling is op vrijdagmiddag uitgegaan. Ik heb donderdagochtend nog nagekeken of er betalingen aangeboden werden of in COF stonden. Dit was niet het geval.

Ik zal klant zo even bellen om onderstaande casus telefonisch te bespreken. Ik ben van mening dat wij zorgvuldig en snel hebben gehandeld bij de COF aanvraag. Daarnaast heb ik pas vrijdagavond iets van de klant gehoord. Eerder aan de bel trekken was verstandiger geweest. (...)"

2.17 Op 25 september 2013 heeft Consument aan de accountmanager gemaild:

"(...) Ik wilde Rabo laten weten dat door de te late overboeking, er afgelopen vrijdag een verlies in mijn rekening bij Alex/Binck van EUR 34.398,86 is gerealiseerd. Dat is voor mij een probleem, ik neem aan dat Rabo dit ook inziet. Ik wil er graag over praten (...) en kijken hoe we dit op kunnen lossen. (...)"

2.18 Op 30 oktober 2013 heeft Consument aan de accountmanager gemaild:

"(...) Ik heb nog even gecheckt en het geld was helaas pas maandag 23-09-2013 bij Binck op de rekening. Zie hieronder copy paste uit het Binck system. (...)"

2.19 Op 31 oktober 2013 heeft de accountmanager aan Consument gemaild:

"(...) Ik heb navraag gedaan bij de ICT afdeling en zij bewaren de gegevens van afgekeurde transacties / on hold gezette transacties gedurende een periode van twee weken. Aangezien jouw transactie in de week van 16 t/m 20 september is ingevoerd kan deze ook niet teruggehaald worden. Zoals ik jou heb laten zien is de betaling van Rabobank naar Binck op vrijdag 20-9 omstreeks 16.00 uitgevoerd. Ik heb dan ook géén invloed op het feit dat Binck jou[w] rekening op maandag gecrediteerd heeft. Wanneer heeft Binck bij jou posities gesloten? (...)"

Op de e-mail van 31 oktober 2013 heeft Consument geantwoord:

"(...) Verder schreef ik in mijn email van 25 September 2013 dat er in mijn rekening bij Alex/Binck een verl[ie]s van EUR 34.398,86 was gerealiseerd. Het betrof (...) 37 call options in Apple. Het aandeel is die vrijdag 20-09-2013 gesloten op \$ 467,10. De maandag daarna, 23-09-2013, is het aandeel Apple geopend op \$ 496,10. Het aandeel is afgelopen vrijdag gesloten op \$ 520,03. Ik neem aan dat Rabo begrijpt dat ik door bovenstaande aanzienlijke financieel schade heb geleden. (...)"

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 De klacht bestaat uit drie onderdelen. In klachtonderdeel I stelt Consument dat de bank is tekortgeschoten door in augustus 2013 zijn order tot aankoop van opties Apple niet uit te voeren, in klachtonderdeel II dat de bank het aangevraagde tijdelijke krediet te laat ter beschikking heeft gesteld en in klachtonderdeel III dat de bank heeft nagelaten hem in een eerder stadium effectenkrediet te verstrekken. In zijn repliek heeft hij zijn vordering als volgt omschreven:

in verband met klachtonderdeel I: dat de bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van (a) een bedrag van USD 45.300 op de grond dat Consument in de periode vanaf 14 augustus 2013 geen orders kon inleggen via het online systeem van de bank, (b) een bedrag van USD

109.875 op de grond dat Consument niet via de beleggerslijn kon handelen, (c) een bedrag van USD 119.550 op de grond dat via een medewerker van de beleggingsafdeling in Amsterdam op 19 augustus 2013 verkeerde informatie heeft gegeven over het inleggen van optieorders en (d) een nader te bepalen bedrag op de grond dat een medewerker van de beleggingsafdeling in Amsterdam voor de tweede keer op 19 augustus 2013 verkeerde informatie heeft gegeven over het inleggen van opties en dat de bank wordt veroordeeld tot het overleggen van transcripties van telefoongesprekken op 19 en 20 augustus 2013 en een gespecificeerd overzicht van e-mails en telefoongesprekken op 19 en 20 augustus 2013;

in verband met klachtonderdeel II: dat de bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van:

primair (a) een bedrag van USD 393.750 op de grond dat Consument, door tekortschieten van de bank bij het verstrekken en informeren van een tijdelijk effectenkrediet, op 18 september 2013 geen order ten aanzien van 200 nieuwe opties Apple heeft kunnen inleggen, (b) een bedrag van USD 48.300 op de grond dat Consument, als gevolg van tekortschieten van de bank, zijn callopties Apple niet op 18 september 2013 heeft kunnen doorrollen;

subsidiair (a) een bedrag van USD 262.200 op de grond dat Consument op 20 september 2013 geen order ten aanzien van 200 nieuwe opties Apple heeft kunnen inleggen en (b) een bedrag van USD 32.163,20 op de grond dat hij zijn callopties Apple niet op 20 september 2013 heeft kunnen doorrollen;

in verband met klachtonderdeel III: dat de bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van (a) een bedrag van € 9.000 op de grond dat hem niet al eerder in 2013 een effectenkrediet ter beschikking is gesteld en (b) een bedrag van € 20.000 op de grond dat Consument als gevolg van tekortschieten van de bank transactiekosten heeft gemaakt voor het doorrollen van callopties TomTom; en

in verband met klachtonderdelen I, II en III: dat de bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van wettelijke rente over de in die klachtonderdelen vermelde schadebedragen.

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

4. Beoordeling

Klachtonderdeel I: order t.a.v. opties Apple niet uitgevoerd

4.1 In dit klachtonderdeel stelt Consument aan de orde dat de bank heeft nagelaten de opgegeven order ten aanzien van opties Apple uit te voeren. Consument stelt dat hij tussen 14 en 19 augustus 2013 heeft geprobeerd een longpositie in te leggen en, telkens als dit niet lukte, dit aan de bank heeft gemeld met de vraag hoe hij wel een order kon inleggen.

Ook stelt Consument dat de heer Tamming, beleggingsadviseur in dienst van de bank (hierna: Tamming), hem op 19 augustus 2013 in een telefoongesprek heeft gezegd dat hij de order gewoon kon inleggen, en dat tijdens dit gesprek met Tamming de exacte inhoud van de beoogde order is besproken en dat Tamming de verwachting heeft uitgesproken dat de order zou worden uitgevoerd. Verder voert Consument aan dat de bank bij aanvang van de beleggingsrelatie niet heeft uitgelegd hoe hij kon handelen in Amerikaanse opties en dat hij door een medewerker van de bank is verwezen naar de beleggerslijn, terwijl hij ook daar niet in buitenlandse opties kon handelen, en naar beleggersafdeling Rabobank Amsterdam, terwijl volgens de Overeenkomst Rabobank Direct Beleggen geen orders bij een beleggingsadviseur mochten worden ingelegd, en dat hij bovendien onjuiste informatie heeft gekregen over de procedure voor het verhandelen van opties en de aanmaak van optieseries. Volgens Consument is het de bank die bewijsstukken moet overleggen zoals een overzicht van e-mails en telefoongesprekken van de relevante werknemers en afdelingen van de bank, te meer omdat zij op grond van de Algemene Bankvoorwaarden op verzoek van een cliënt kopieën of transcripties van geluidsopnamen dient te verstrekken.

- 4.2 De Commissie overweegt dat de overgelegde stukken geen uitsluitel geven over de vraag of Consument tijdens een telefoongesprek met een medewerker van de bank tussen 14 en 19 augustus 2013 de bedoelde order heeft opgegeven en of hij gelet op de mededelingen van die medewerker gerechtvaardigd erop heeft mogen vertrouwen dat die order zou worden uitgevoerd. De bank heeft dit gemotiveerd betwist en door Consument zijn vervolgens geen bewijsstukken in het geding gebracht. Onder deze omstandigheden kan de Commissie niet vaststellen wie van partijen gelijk heeft over dit geschilpunt; aan het woord van de ene partij kan immers niet méér geloof worden gehecht dan aan het woord van de andere en het dossier bevat onvoldoende specifieke bewijsstukken die aantonen dat het standpunt van een van partijen het juiste is. Verder kan de Commissie Consument niet volgen in zijn stelling dat de bank bewijsstukken moet overleggen; volgens de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is het Consument die de stelplicht en bewijsplicht ten aanzien van dit geschilpunt draagt.
- 4.3 Het gevolg is dat de vorderingen vermeld in dit klachtonderdeel niet kunnen worden toegewezen. De Commissie kan immers alleen op grond van vaststaande feiten tot het oordeel komen dat de bank een opgegeven order niet heeft uitgevoerd en op die grond gehouden is tot schadevergoeding.

Klachtonderdeel 2: het tijdelijke krediet van € 60.000

- 4.4 Consument stelt dat de bank in september 2013 is tekortgeschoten bij het verstrekken van een tijdelijk effectenkrediet van € 60.000. De bank heeft hiertegen ingebracht dat de vertraging mede is ontstaan doordat Consument in het eerste overboekingsformulier een verkeerd rekeningnummer heeft ingevuld. De bank stelt dat zij, toen zij eenmaal ermee bekend was dat het overboeken van de portefeuille spoed had, alles heeft gedaan om de procedure te bespoedigen, door voor te stellen dat Consument een tijdelijke kredietfaciliteit zou afsluiten en dit krediet op 18 september 2013 beschikbaar te stellen.

Verder lag het volgens de bank op de weg van Consument, toen het overmaken van het bedrag van € 60.000 niet lukte, dit direct aan de bank te melden, maar heeft Consument dit pas op 20 september 2013 aan het eind van de middag gemeld.

- 4.5 Naar het oordeel van de Commissie is de bank toerekenbaar tekortgeschoten bij het uitvoeren van haar verplichtingen uit de overeenkomst tot verstrekking van een krediet van € 60.000. Aanleiding voor de verstrekking van dit krediet was immers dat Consument met spoed zijn nog bij de bank aangehouden effecten wilde overboeken, dat de bank echter geen spoedprocedure kende en dat zij daarom aan Consument heeft voorgesteld een tijdelijk krediet af te sluiten en het geleende bedrag van € 60.000 over te boeken naar de rekening bij BinckBank om op die manier aan zijn marginverplichting jegens BinckBank te voldoen. De verstrekking van dit krediet vond dus plaats op initiatief van de bank zelf. Verder had de bank uit de in die periode van Consument ontvangen e-mails (zie 2.10 en 2.13) behoren af te leiden dat spoedig aan deze marginverplichting moest worden voldaan. Gelet op de stukken en de verklaringen van partijen ter zitting acht de Commissie voldoende aannemelijk dat het te wijten is aan omstandigheden aan de zijde van de bank, waaronder het ontbreken van tijdige fiatting, dat de opdracht tot het overmaken van € 60.000 niet meteen is uitgevoerd, met als gevolg dat dit bedrag pas op 23 september 2013 – en niet tijdig op 20 september 2013 – op de rekening bij BinckBank is bijgeschreven.
- 4.6 Beoordeeld moet worden of de door Consument gestelde schade aan dit tekortschieten kan worden toegerekend. Consument stelt in de eerste plaats dat hij schade heeft geleden doordat hij destijds geen positie heeft kunnen innemen in 200 nieuwe opties Apple. Volgens Consument was er op 23 september 2013 een verkoopmoment; hij anticipeerde, zo stelt hij, op een koersstijging van maximaal USD 30; de koers van Apple opende die dag aanzienlijk hoger en Consument zou daarvan geprofiteerd hebben als hij een 'long call optie positie' had kunnen innemen. De hierdoor veroorzaakte schade begroot Consument primair op USD 393.750 en subsidiair op USD 262.000.
- 4.7 Naar het oordeel van de Commissie bevatten de stukken onvoldoende concrete aanwijzingen welke beleggingsbeslissingen Consument zou hebben genomen als het bedrag van € 60.000 tijdig, d.w.z. uiterlijk op 20 september 2013 zou zijn bijgeschreven op zijn rekening bij BinckBank; in het bijzonder geven de stukken onvoldoende precieze indicaties welke bedragen Consument in dat geval zou hebben benut voor de aankoop van nieuwe beleggingen en wanneer Consument vervolgens zijn winst of verlies op die transacties zou hebben genomen. Deze schadepost kan daarom niet worden toegewezen.
- 4.8 Verder stelt Consument dat schade is ontstaan doordat hij op 18 september 2013 zijn opties Apple niet heeft kunnen doorrollen. In deze stelling kan Consument niet worden gevolgd; uit de stukken blijkt niet dat het aan de bank is te wijten dat de opties Apple niet reeds op 18 september 2013 konden worden doorgerold.
- 4.9 Wel toewijsbaar is de schade die volgens Consument is veroorzaakt doordat hij zijn reeds bestaande positie in 23 callopties Apple niet heeft kunnen doorrollen.

Ter onderbouwing stelt Consument dat de schade gelijk is aan het koersverschil tussen 20 en 23 september 2013, uitgaande van de gemiddelde prijs op 20 september 2013 (USD 472,28) en op 23 september 2013 (USD 489,76). Verder stelt Consument dat het om 23 optiecontracten gaat en elk optiecontract 100 aandelen betreft, zodat het totale koersverschil uitkomt op USD 40.204 en dat, omdat de prijs van een optie niet één op één meebeweegt met de stijging van een aandeel, het redelijk is uit te gaan van 80% van de koersstijging, zodat deze schadepost uitkomt op 80% van USD 40.204 = USD 32.163,20. De Commissie acht voldoende aannemelijk dat Consument, als het bedrag van € 60.000 op 20 september 2013 zou zijn overgemaakt, zijn opties Apple zou hebben doorgerold; hij zou in dat geval immers geen margintekort hebben gehad en uit de stukken blijkt dat Consument voordien ook andere posities in opties heeft doorgerold. Van belang is verder dat de bank de berekening van het bedrag van USD 32.163,20 niet gemotiveerd heeft betwist.

Klachtonderdeel 3: geen effectenkrediet verstrekt

- 4.10 Verder stelt Consument dat de bank hem reeds eerder, vanaf begin 2013, een effectenkrediet had behoren te verstrekken en bij gebrek daaraan schade dient te vergoeden. Consument stelt dat zijn contactpersonen bij de bank niet duidelijk hebben gemaakt welke criteria golden voor het al dan niet verkrijgen van effectenkrediet; hij wijst erop dat hij in februari 2013 heeft gevraagd of de bank een marginovereenkomst kon opstellen, dat de bank aanvankelijk heeft geantwoord dat de aanvraag bij de effectenafdeling lag, maar nadien heeft medegedeeld dat hij gelet op de beperkte spreiding in zijn portefeuille geen effectenkrediet kon krijgen. Dit was problematisch, aldus Consument, onder andere omdat hij zijn optiepositie in TomTom alleen kon doorrollen en daarvoor kosten moest maken, maar bij gebrek aan krediet geen aandelen kon bijkopen om de gemiddelde aanschafprijs te verlagen en evenmin putopties kon kopen of schrijven om zo de geleden verliezen te beperken. Verder wijst Consument erop dat de bank ook in juni 2013 in een e-mail de mogelijkheid van het aanvragen van een marginlimiet heeft vermeld, maar dat dit vervolgens niet haalbaar bleek omdat de bank niet bereid was effectenkrediet te verstrekken.
- 4.11 Naar het oordeel van de Commissie is bij dit klachtonderdeel niet gebleken van een tekortschieten van de bank. Het stond de bank vrij te beslissen of zij aan Consument een effectenkrediet wilde verstrekken; de stukken geven geen aanwijzingen dat Consument en de bank – afgezien van het hiervoor genoemde krediet van € 60.000 – op enig moment overeenstemming hebben bereikt over het verstrekken van effectenkrediet. De in dit klachtonderdeel vermelde vorderingen zullen daarom worden afgewezen.

Slotoverwegingen

- 4.12 Gezien het voorgaande zal voor een bedrag van USD 32.163,20 schadevergoeding worden toegewezen. Ook toewijsbaar is de vordering tot vergoeding van wettelijke rente; bij gebrek aan stellingen over de dag van aanvang zal de wettelijke rente worden berekend vanaf de dag van ontvangst van de klacht, zijnde 14 september 2015. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie:

- (a) beslist dat de bank, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag van USD 32.163,20 vergoedt, te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 14 september 2015 tot aan de dag van algehele voldoening; en
- (b) wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze 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.

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.