Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-285
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. dr. drs. R. Knopper, mr. E.C. Ruinaard, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 december 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd in Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 1 april 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Opties. Wijziging marginberekening. Wijziging niet onaanvaardbaar naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid en evenmin in strijd met voorwaarden. Klacht over Mijn Dealingroom leidt niet tot schadevergoeding, onder meer omdat schade niet inzichtelijk is gemaakt.

1. Procesverloop

De Commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken, te weten de klacht met bijlagen en aanvullingen, de brief van de bank van 19 juni 2019, de reactie van Consument van 15 juli 2019, de brief van de bank van 19 augustus 2019, de reactie van Consument van 2 januari 2020 en het door de bank ter zitting overgelegde document (met titel 'Premium Based Tick Size for Dutch Stock Options').

De Commissie stelt vast dat partijen bindend advies aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 november 2019. Consument heeft, omdat hij de brief van de bank van 19 augustus 2019 niet tijdig had ontvangen, verzocht de hoorzitting op een andere dag te houden. Dit verzoek is ingewilligd; partijen zijn vervolgens opgeroepen voor en verschenen op een hoorzitting op 24 februari 2020.

2. Feiten

2.1 Consument heeft een beleggingsrekening bij de bank. In verband daarmee hebben Consument en de bank een Overeenkomst Beleggen en een Deelovereenkomst voor Opties ABN AMRO ondertekend.

2.2 De bank heeft Consument in haar brief van 31 augustus 2018 medegedeeld dat met ingang van 19 januari 2019 de marginberekening zou worden gewijzigd.

2.3 Bij brief van 26 oktober 2018 heeft de bank aan Consument geschreven:

"(…) Onlangs hebben we u geïnformeerd dat de berekening van de margin voor ongedekt geschreven opties wijzigt. Deze wijziging gaat vanaf 19 januari 2019 gelden. Om te voorkomen dat u straks onvoldoende margin aanhoudt, adviseren wij (…) tijdig maatregelen te nemen. (…)
In onderstaand overzicht vindt u uw huidige margin en de verwachte nieuwe margin (…). Zo heeft u een beeld van de gevolgen van de nieuwe marginberekening (…). De werkelijke margin per 19 januari 2019 wordt bepaald op basis van uw posities en de marktomstandigheden op dat moment.

Rekening-nummer	Beleggingsvorm	Huidige margin (per 2 oktober 2018)	Te verwachten margin (per 19 januari 2019)
(…)	Zelf Beleggen Plus	€ 127.000,89	€ 296.188,15

(…) De verhoging van de margin bij ongedekt geschreven opties heeft gevolgen voor uw bestedingsruimte, die wordt namelijk kleiner. En mogelijk leidt dit tot een tekort in uw bestedingsruimte. Dit noemen wij een dekkingstekort. U kunt het volgende doen om dit te voorkomen:
• U stort extra geld op uw rekening;
• U sluit één of meer ongedekt geschreven optieposities.
Wij raden u aan rekening te houden met de komende wijzigingen in de marginberekening. Neem ruim voor de ingangsdatum passende maatregelen, als dat nodig is. Dan voorkomt u een dekkingstekort als de nieuwe marginberekening gaat gelden. (…)"

2.4 Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn de Algemene Voorwaarden Beleggen ABN AMRO (hierna: de Voorwaarden Beleggen) van toepassing. Daarin staat:

"(…) 1.6 Wat gebeurt er als de bank de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO wijzigt?
1. De bank kan deze voorwaarden wijzigen door deze aan te passen aan:
- technologische ontwikkelingen;
- veranderingen in het recht (…);
- veranderingen in uitleg of toepassing van het recht of een zienswijze van een toezichthouder of andere autoriteit;
- verandering van het aanbod van producten en diensten of (werk)processen van de bank (…); of
- elke andere verandering van omstandigheden of opvattingen die maakt dat de bank een redelijk belang bij de wijziging heeft.
Deze wijzigingsmogelijkheid geldt ook voor aparte overeenkomsten en aanvullende voorwaarden. Wijzigen betekent onder meer ook aanvullen.
(…)
3. De bank kan deze wijzigingsmogelijkheid niet gebruiken voor wijzigingen die in totaal het evenwicht tussen uw rechten en de rechten van de bank aanzienlijk en ongerechtvaardigd in uw nadeel zouden verstoren.
4. De bank zal de wijzigingen minimaal dertig (30) dagen voor de datum waarop zij ingaan (…) doorgeven. (…)"

2.5 Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn ook de Voorwaarden Opties ABN AMRO (hierna: de Voorwaarden Opties) van toepassing. Daarin staat:

"(…) 1.5. Wat gebeurt er als de bank de Voorwaarden Opties ABN AMRO wijzigt?
De bank kan de Voorwaarden Opties ABN AMRO altijd wijzigen. Dit doet de bank op de manier zoals staat in (…) de Algemene Voorwaarden Beleggen. (…)"

2.6 Ter zitting heeft de bank een document getiteld 'Premium Based Tick Size' overgelegd. Daarin staat:"

"(…) Premium Based Tick Size for Dutch Stock Options
€ 0.01 tick size for smaller premiums
Dutch single stock options are traded via the innovative "Premium Based Tick Size" (PBTS). With PBTS, Euronext makes it possible to trade with a 1 euro cent (€ 0.01) tick size for premiums below or equal to the premium threshold and a 5 euro cents (€ 0.05) tick size applies for all premiums above the premium threshold.
Two premium thresholds are applicable:

- For equity options of which the underlying shares make up the AEX-index® and for equity options on the German underlyings the premium threshold is € 5.00
- For the other equity options the premium threshold is € 0,50. (…)"

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In het klacht-formulier heeft hij een schadebedrag van € 10.000,- vermeld. Aan zijn vordering legt hij ten grondslag dat de bank de marginberekening niet zo ingrijpend had mogen wijzigen en dat zij te weinig onderneemt om het systeem Mijn Dealingroom goed te laten functioneren.

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

4. Beoordeling

Onaanvaardbaar naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid?

4.1 De klacht kan in die zin worden begrepen dat de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid de marginberekening niet zo ingrijpend had mogen wijzigen. Volgens Consument maakt de bank niet inzichtelijk dat de gewijzigde marginberekening beter tegen grote verliezen beschermt. Zo geldt slechts een kleine verhoging voor het schrijven van een putoptie dichtbij de actuele koers terwijl in dat geval bij een koersschommeling een redelijk groot risico bestaat op uitoefening van de optie; bij far-out-of-the-money opties is volgens Consument het risico op uitoefening veel kleiner.

Daarmee bevordert de bank, aldus Consument, dat beleggers grotere risico's aangaan teneinde zo min mogelijk margin te hoeven aanhouden. Verder noemt Consument als voorbeeld dat de bank op 12 juni 2019 voor het aandeel TomTom een koopadvies geeft met een koersdoel van € 12,- terwijl voor het schrijven van een putoptie TomTom met expiratiedatum 19 juli 2019 een margin van € 5,14 per aandeel geldt, wat de vraag doet rijzen of het koersdoel van de bank € 12,- of € 5,14 is. Consument voert aan dat de marginberekening mag worden aangepast, maar dat een aanpassing op reële risico's en redelijke veronderstellingen moet berusten.

4.2 In eerdere uitspraken (met nummer 2019-852, 2019-869 en 2020-185) is geoordeeld dat de wijze waarop de bank haar bevoegdheid tot wijziging van de marginberekening heeft uitgeoefend naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. In deze zaak ziet de Commissie geen aanleiding voor een ander oordeel. Hierbij is van belang dat de marginverplichting de belegger beschermt tegen snel en hoog oplopend verlies. Verder heeft de bank erop gewezen dat, bij het schrijven van far-out-of-the-money opties, de kans op aangewezen worden weliswaar klein is, maar dat als de schrijver wordt aangewezen diens verlies groot kan zijn en dat de berekening is gewijzigd om beleggers beter tegen zulke risico's te beschermen. Naar het oordeel van de Commissie is de wijziging van de marginberekening daarom niet in strijd met de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

Wijziging die het evenwicht tussen rechten van partijen verstoort?

4.3 Consument stelt dat volgens de Voorwaarden Beleggen de bevoegdheid tot wijziging niet mag worden gebruikt voor wijzigingen die het evenwicht tussen de rechten van partijen aanzienlijk en ongerechtvaardigd in het nadeel van de klant verstoren.

4.4 Dit klachtonderdeel slaagt niet. Artikel 1.5 van de Voorwaarden Opties en artikel 1.6 van de Voorwaarden Beleggen voorzien in een ruime bevoegdheid tot wijziging van bepalingen in deze voorwaarden; zoals overwogen in de uitspraak met nummer 2020-185 is de bank op grond van deze bepalingen gerechtigd tot het wijziging van (bepalingen over) de margin-berekening. Op die bevoegdheid geldt een uitzondering als de wijziging het evenwicht tussen de rechten van partijen 'aanzienlijk en ongerechtvaardigd' verstoort. Dat doet zich hier niet voor omdat, zoals hiervoor overwogen, het een wijziging betreft die beoogt beleggers beter tegen grote risico's te beschermen. Gegeven dit laatste kan de Commissie Consument evenmin volgen in zijn stelling dat hij door de wijziging veel minder transacties kan doen. Ook gepasseerd wordt de stelling dat geen wettelijke plicht tot deze wijziging bestond en de oude marginberekening ook volgens de bank zelf toereikend was. Bepalend is niet of de bank verplicht was tot deze wijziging, maar of de wijziging toegestaan was volgens de genoemde bepalingen in de Voorwaarden Opties en Voorwaarden Beleggen.

Klacht over Mijn Dealingroom

4.5 Consument stelt dat het systeem Mijn Dealingroom niet naar behoren functioneert. Ter toelichting stelt hij het volgende:

– Er zijn vaak storingen; bij een storing moet men lang wachten op de orderdesk.
– De bank checkt niet regelmatig of het systeem goed werkt. Consument belt geregeld om een fout in het systeem door te geven.
–Ten onrechte stelt de bank dat een order ook via internetbankieren of de beleggingslijn kan worden ingelegd en dat dit niet langer hoeft te duren dan via Mijn Dealingroom.
– In sommige fondsen kan men niet op elke koers handelen, maar moet een order bijvoorbeeld op 5 cent worden afgerond, terwijl andere beurspartijen wel op 1 cent kunnen handelen.
– Een bankmedewerker heeft gezegd dat het probleem van de storingen in Mijn Dealingroom geen prioriteit heeft. Verder is Consument onvriendelijk bejegend tijdens een telefoongesprek met de bank op 25 september 2019.
– De bank was bereid een vergoeding van € 200 te betalen, maar dit is slechts een fractie van het geleden verlies.
– Consument lijdt schade doordat de bank een afronding van de optiekoers vraagt. Voorbeelden daarvan zijn (a) een optieserie van Adyen waarbij in de markt de vraagprijs voor terugkoop op expiratiedatum 1 cent was terwijl in het systeem van de bank een minimumprijs van 10 cent moest worden ingelegd; en (b) andere series waarbij de bank de afronding op 5 cent stelt, terwijl de markt op 1 cent handelt. Verder kunnen opties Galapagos op de expiratiedatum alleen worden teruggekocht en niet meer worden geschreven, ook al is er een markt voor en kunnen opbrengsten worden behaald.

4.6 De Commissie overweegt als volgt. De in 4.5 weergegeven stellingen, in het bijzonder de stelling dat er vaak storingen voorkwamen in Mijn Dealingroom, laten de mogelijkheid open dat de bank haar verplichtingen jegens Consument niet altijd is nagekomen. Dat de bank door het afronden van optieprijzen is tekortgeschoten, is echter niet gebleken. De bank heeft immers, onder verwijzing naar het document 'Premium Based Tick Size', aangevoerd dat zij hierbij de door Euronext voorgeschreven methode hanteert; dit is niet voldoende specifiek en concreet weersproken. Verder overweegt de Commissie dat de klacht over Mijn Dealingroom niet leidt tot toekenning van schadevergoeding. In de processtukken is immers niet inzichtelijk gemaakt op welke tijdstippen en op welke beleggingstransacties schade is ontstaan door gebreken in Mijn Dealingroom.

Slotsom

4.7 Hiervoor is geconstateerd dat de verschillende klachtonderdelen niet slagen. De vordering van Consument zal daarom worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na verzending 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 daarvoor geldende termijnen staat beschreven in artikel 40 van het reglement.