Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-162
(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	: BNP Paribas Arbitrage Issuance B.V., verder te noemen Paribas
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.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingevulde klachtformulier,
- het verweerschrift van 3 juni 2015,
- de repliek van 29 juni 2015,
- de dupliek van 7 augustus 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 en
- de pleitnota van Paribas.

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 houdt sinds geruime tijd bij BinckBank N.V. (hierna: BinckBank) een effectenrekening aan. Hij belegt al een aantal jaren intensief 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 Paribas op 19 september 2014 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 Het stoplossniveau van de ING Turbo bedroeg ten tijde van de uitgifte € 10,06. Bij de berekening van dit stoplossniveau is abusievelijk uitgegaan van een te laag 'security percentage' – 4% in plaats van 7,5% – met als gevolg dat een te laag stoplossniveau is gepubliceerd. Paribas 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 BinckBank werd echter op 15 oktober 2014 nog het vorige stoplossniveau van € 10,06 vermeld. Dat BinckBank op die dag een niet meer actueel stoplossniveau vermeldde, is veroorzaakt door een wijziging in de systemen van Paribas waarop de software van BinckBank 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 BinckBank en 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. (…)
> Daarnaast de 10,06 en 10,4 kun je misschien zeggen, dat is een groot verschil. Hoe komt dat? Dat is een probleem geweest bij de 1e opzet van het product. Want de stoploss was te laag gezet t.o. van de standaard buffer (het zogenaamde security percentage). Dus de buffer van 7,5% was niet 7,5% maar een paar procent in dit geval. En bij de reset is dat gewoon gecorrigeerd naar de juiste hoeveelheid. Dus (…) bij beide kanten is het niet allemaal helemaal goed gegaan. (…)"

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert dat Paribas wordt veroordeeld tot vergoeding van schade, door hem begroot op € 64.800,54. Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat Paribas jegens hem toerekenbaar is tekortgeschoten:

(a) doordat op 15 oktober 2014 het stoplossniveau van de ING Turbo verkeerd is weergegeven; en

(b) doordat bij uitgifte van de ING Turbo het stoplossniveau is berekend op basis van een te laag security percentage, wat betekent dat deze turbo niet aan de voorwaarden van het prospectus voldeed en daarom niet had mogen worden uitgegeven.

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

4. Beoordeling

4.1 Paribas heeft onweersproken gesteld dat zij op 15 oktober 2014 vanaf 8.30 uur 's ochtends het aangepaste stoplossniveau op haar website heeft gepubliceerd; het is dus niet gebleken dat Paribas zelf op die dag onjuiste koersinformatie heeft gepubliceerd. Voor zover Consument schade heeft geleden doordat BinckBank een verkeerd stoplossniveau vermeldde, kan die niet aan Paribas worden toegerekend; gezien het speculatieve karakter en het aanzienlijke bedrag van de belegging 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 BinckBank 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 immers 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; het is echter niet gebleken dat hij dat heeft gedaan. Het voorgaande wordt niet anders door de stelling van Consument dat BinckBank en Paribas hem vooraf niet hebben medegedeeld dat hij het stoplossniveau ook op de website van Paribas kon nagaan. Van een actieve en ervaren belegger zoals Consument mag immers worden verwacht dat hij zelf en zo nodig op eigen initiatief de voor zijn beleggingsbeslissingen vereiste informatie verzamelt.

4.2 Gezien het overwogene onder 4.1 kan de gestelde schade ten aanzien van de ING Turbo niet aan Paribas worden toegerekend. Op grond van dit klachtonderdeel kan de vordering daarom niet worden toegewezen.

4.3 Consument heeft voorts gesteld dat de ING Turbo in het geheel niet had mogen worden uitgegeven omdat bij uitgifte het stoplossniveau verkeerd is berekend. Ter zitting heeft hij verklaard dat dit volgens hem meebrengt dat hij het gehele in de ING Turbo belegde bedrag aan hem moet worden terugbetaald.

4.4 De Commissie kan Consument in dit standpunt niet volgen. Het is immers niet gesteld of gebleken dat uit de bepalingen van het prospectus voortvloeit dat het publiceren van onjuiste koersinformatie – zoals in dit geval het stoplossniveau – de rechtsgeldigheid van een ING Turbo aantast of anderszins meebrengt dat dit product niet langer aan beleggers zou mogen worden aangeboden. Evenmin is gebleken dat schade is ontstaan als gevolg van de verkeerde berekening van het stoplossniveau; Consument stelt immers schade te hebben geleden doordat hij op 15 oktober 2014 geen kennis kon nemen van het gewijzigde stoplossniveau, terwijl hiervoor is geconstateerd dat de verkeerde berekening alleen effect heeft gehad op het stoplossniveau in de periode vóór 15 oktober 2014.

4.5 Gezien het voorgaande zal de vordering van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.