Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0972

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	5 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Société Générale, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen SocGen
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen in uitgifte-specifieke samenvatting

Samenvatting

Beleggingsproduct factor. De consument stelt verkeerd te zijn voorgelicht over de aanpassingswaarde. Naar het oordeel van de commissie is dat niet gebleken.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om het klachtformulier, het verweerschrift, de repliek en de dupliek.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op basis van de stukken beslist.

1.3 De consument en SocGen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft begin 2025 belegd in de factor Natural Gas Future (hierna: de factor NGF), een financieel instrument dat wordt uitgegeven door SocGen.

2.2 Op 5 februari 2025 heeft de consument gemaild:

> *(...) Ik stel vast dat de waarde van product [ISIN-code] niet correct is. (...) In ieder geval wil ik compensatie van de schade voor 766 stuks van [ISIN-code]: (€ 0,619) * 1,24 * 766 = 587,95 € (...). (...)*

2.3 In de verdere correspondentie hebben partijen gediscussieerd over de wijze waarop het aanpassingsniveau van de factor NGF werd berekend en de vraag of de consument daarover toereikend was voorgelicht. Op 12 februari 2025 om 14.29 uur heeft SocGen gemaild:

> *(...) Factors zijn hefboomproducten die de procentuele dagelijkse prestatie van de onderliggende waarde met een vaste dagelijkse hefboom vermenigvuldigen (...).*

Factors worden uitgegeven met een (...) startwaarde (...).
Vanaf deze startwaarde volgt de Factor de dagelijkse procentuele koersverandering van de onderliggende waarde sinds de referentiekoers [van] de voorgaande handelsdag vermenigvuldigd met de vaste hefboom van de Factor. Factors worden dagelijks geherbalanceerd op een nieuwe referentiekoers. Op dit tijdstip wordt een nieuwe referentiekoers van de onderliggende waarde én de Factor bepaald; voor Factors op Natural gas futures is dit bijvoorbeeld tussen 20u28 en 20u30 (...). Vanaf deze referentiekoers wordt de intraday prestatie van de onderliggende waarde, en dus van de Factor zelf, berekend. (...)
Elke Factor heeft daarnaast een aanpassingsmechanisme. Dit (...) voorkomt een negatieve waarde van de Factor bij een sterke, ongunstige intraday koersbeweging van de onderliggende waarde. (...) De hoogte van het aanpassingsniveau wordt op de productpagina (...) gepubliceerd. Voor de Factor met ISIN code (...) bedraagt dit niveau 10%.
Bij het bereiken van het aanpassingsniveau wordt gedurende de aanpassingsperiode, een nieuwe koers van de onderliggende waarde vastgesteld als nieuw referentieniveau om de verdere performance van de Factor te berekenen. Bij een zeer ongunstige intraday koersbeweging kan de waarde van de Factor nul worden en is er een volledig verlies van het geïnvesteerde kapitaal. Het aanpassingsmechanisme kan enkel bereikt worden tijdens de handelsuren van de onderliggende waarde (...).
Op 03/02/2025 (...) heeft u 766 stuks gekocht tegen een prijs van 0.619 EUR per stuk (...), met een onderliggende spot prijs van 3.284 USD. Het aanpassingsniveau van de Factor (...) werd op 03/02/2025 bereikt om 16u55 (...). De fixing van Natural Gas Future (...) op 31/01/2025 bedroeg 3,044 USD. Het aanpassingniveau bedroeg bijgevolg 3.3484 USD (110% van de slotkoers van de voorgaande handelsdag). Op 03/02/2025 steeg de natural gas future van Maart tot 3.407 USD (+11,92%) (...). De waarde van de Factor werd bijgevolg zeer klein. Op 05/02/2025 (...) heeft u 766 stuks verkocht tegen een prijs van 0.242 EUR per stuk (...), met een onderliggende spot prijs van 3.202 USD. (...)

2.4 Op 12 februari 2025 om 17.46 uur heeft de consument gemaild:

*(...) Voor de Factor Natural Gas Future (...) zou het aanpassingsniveau 10% moeten zijn. Uit uw verhaal maak ik op dat het aanpassingsniveau slechts 1,96% was in plaats van 10% ((3.3484 - 3.284) / 3.284 * 100 = 1,96). Dat is nogal een verschil! (...)*

2.5 Op 12 februari 2025 om 18.43 heeft SocGen gemaild:

(...) Het aanpassingsniveau wordt niet berekend t.o.v. de koers van de onderliggende waarde bij (...) aankoop van uw Factors, maar t.o.v. de officiële fixing [op] de voorgaande handelsdag.
In dit geval dus 3.3484 USD (aanpassingsniveau op 03/02/2025) t.o.v. 3.044 USD (officiële fixing 31/01/2025), oftewel 10%.

Het aanpassingsniveau van de SG Factors wordt op de individuele productpagina gepubliceerd: (adres website)

Index / Onderliggende waarde

Onderliggende waarde:	*Nautral Gas Future Mar 2025*
Referentiekoers	*3,52 USD*
Aanpassingsniveau	*3,8709 USD (10,0000%)*
Afstand tot aanpassingsniveau (in %)	*9,22%*
Triggerniveau	*-75,0000%*

(...)

2.6 Op 13 februari 2025 heeft SocGen gemaild:

> *(...) Nergens in onze documentatie wordt vermeld dat het aanpassingsniveau geldt vanaf het tijdstip dat een klant zijn stukken koopt. In de praktijk kan dit ook niet: andere klanten kunnen immers op andere tijdstippen ook stukken van het product kopen. (...)*

Klacht, vordering en verweer

2.7 De consument vordert dat SocGen wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Hij noemt een schadebedrag van € 3.891,-, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 12 februari 2025. De vordering berust op de stelling dat de consument ontoereikend is voorgelicht over het aanpassingsniveau van de factor NGF. Volgens de consument levert de handelwijze van SocGen een oneerlijke handelspraktijk op, een onrechtmatige daad en handelen in strijd met haar zorgplicht.

2.8 SocGenheeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Deze zaak draait om de vraag hoe het aanpassingsniveau van de factor NGF wordt berekend. De consument stelt dat het aanpassingsniveau 10% zou moeten zijn, maar in werkelijkheid lager lag, namelijk 1,96%. Dit betekent, aldus de consument, dat SocGen hem op dit punt ontoereikend heeft voorgelicht.

3.2 De commissie overweegt als volgt. Uit de correspondentie, in het bijzonder de e-mail van de consument van 12 februari 2025 (zie 2.4), blijkt dat de consument het percentage van het aanpassingsniveau berekent door (a) het verschil te nemen tussen het aanpassings-niveau op 3 februari 2025 (USD 3,3484) en de prijs van de onderliggende waarde op de dag van aankoop door de consument (USD 3,284); en (b) dat verschil vervolgens te delen door de prijs van de onderliggende waarde op de dag van aankoop. Deze berekeningswijze vindt geen steun in de ingediende stukken. Daaruit blijkt namelijk dat het aanpassingsniveau wordt berekend door de referentiekoers van de voorgaande handelsdag te nemen en die koers te verhogen met 10% (zie 2.5 hiervoor).

Deze berekenwijze blijkt ook uit de overgelegde 'uitgifte-specifieke samenvatting' (zie de bijlage bij deze uitspraak). Daarin staat dat bij dit product een 'Aangepaste Drempel' geldt die 'een vast percentage is boven de laatste Referentieprijs van de Onderliggende Waarde'. Bovendien heeft SocGen erop gewezen dat de berekeningswijze van de consument in de praktijk onwerkbaar zou zijn omdat de dag van aankoop (en dus ook de prijs van de onderliggende waarde op de dag van aankoop) niet voor alle beleggers in deze factor dezelfde hoeft te zijn.

3.3 Gezien het voorgaande is niet gebleken dat de consument ontoereikend is voorgelicht over de berekeningswijze van het aanpassingsniveau. Dat sprake is van een oneerlijke handelspraktijk, onrechtmatige daad of schending van de zorgplicht is evenmin gebleken. De vordering van de consument zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen de uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl/reglementen/ . In regel 18.1 van dat reglement staat dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van de uitspraak. Meer informatie over beroep instellen vindt u op www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen twee weken na verzending kunt u verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam of datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de commissie niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen in de uitgifte-specifieke samenvatting

Dutch Summary
UITGIFTE-SPECIFIEKE SAMENVATTING:

(...) Er is sprake van een bijzonder geval indien de Onderliggende Waarde in uitzonderlijke marktsituaties gedurende de dag sterk toeneemt. Om de dreiging van een negatieve NPV in dergelijk geval te vermijden, heeft de Gestructureerde Warrant een Aangepaste Drempel [die] een vast percentage is boven de laatste Referentieprijs van de Onderliggende Waarde. Indien de prijs stijgt boven de Aangepaste Drempel, wordt er een Intradag Aanpassing gemaakt met betrekking tot de NPV. Dit mechanisme kan echter niet volledig een totaal verlies vermijden noch een verlies dat een totaal verlies benadert. (...)