Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2022-0009
(mr. C.A. Joustra, voorzitter, prof. mr. D. Busch, J.C.H. Kars AAG CERA, P.G. Polstra AA RB, mr. R.J.F. Thiessen, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	: 19 augustus 2021
Ingediend door	: De consument
Wederpartij	: BinckBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Binck
Datum uitspraak	: 1 februari 2022

Samenvatting

Beleggen, geschreven putopties, margin, informatieverstrekking door de bank
Als gevolg van de coronapandemie heeft de bank het marginpercentage voor de putopties van de consument verhoogd. Daardoor is er een negatieve bestedingsruimte op de beleggingsrekening van de consument ontstaan. De consument en een medewerker van de bank hebben hierover telefonisch contact gehad. De Commissie van Beroep verwerpt de stelling van de consument dat de medewerker van de bank hem onjuiste en/of onduidelijke informatie heeft gegeven die tot gevolg heeft gehad dat de consument het financieel nadelige besluit heeft genomen om zijn posities te sluiten. De Commissie van Beroep bevestigt daarmee de uitspraak van de Geschillencommissie.

Klik hier voor de uitspraak van de Geschillencommissie

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 19 augustus 2021 gedateerd pro forma beroepschrift heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 9 juli 2021 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2021-0634). Bij een op 10 september 2021 ontvangen aanvullend beroepschrift heeft de consument de gronden van beroep geformuleerd.

1.2 Binck heeft een op 14 oktober 2021 gedateerd verweerschrift met bijlagen ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 29 november 2021. De consument is daar verschenen vergezeld door zijn gemachtigde P.P. van Straaten. Binck werd vertegenwoordigd door [naam 1] en [naam 2]. Partijen hebben een pleitnota overgelegd, hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 9 juli 2021.

3. Feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot en met 2.5. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 De consument en zijn echtgenote zijn in 2005 een cliëntenovereenkomst met Binck aangegaan, waarna een Binck Zelf Beleggen beleggersrekening is geopend. Op grond van deze cliëntenovereenkomst is de consument tevens gerechtigd te handelen in derivaten zoals opties en futures. Verder volgt uit de cliëntenovereenkomst dat de consument belegde op basis van execution only. Op de cliëntenovereenkomst zijn de Basishandleiding, de Basisvoorwaarden, de Algemene Bankvoorwaarden, de Handleiding Derivaten en de Voorwaarden Derivaten van toepassing.

3.3 Op 10 maart 2020 hield de consument 1030 geschreven putoptie contracten Aegon aan. Als gevolg van de coronapandemie daalden de koersen van het aandeel Aegon in die tijd scherp en nam de volatiliteit toe. Voor Binck was dit aanleiding het zogenoemde marginpercentage voor Aegon te verhogen van 12,5% naar 25%.

3.4 Het hogere marginpercentage leidde tot een hogere marginverplichting, waardoor op 12 maart 2020 een negatieve vrije bestedingsruimte (hierna: VBR) op de beleggingsrekening van de consument is ontstaan. Binck heeft de consument hierover op 13 maart 2020 middels een tekortenbericht geïnformeerd, met het verzoek om het tekort aan te zuiveren voor 19 maart 2020 15:00 uur. Op 16 maart 2020 heeft Binck de consument nogmaals aangemaand het tekort voor 19 maart 2020 15:00 uur aan te zuiveren.

3.5 Op 16 maart 2020 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met Binck over de ontstane tekorten in verband met de veranderde marginverplichting. Tijdens dit gesprek heeft Binck toegelicht dat de marginverplichting was gestegen vanwege aanpassing van het marginpercentage voor Aegon van 12,5% naar 25%. Dit als gevolg van specifieke marktomstandigheden. Voorts hebben partijen gesproken over de (wijze van de) marginberekening. Naast de standaard wijze van marginberekening (*Strategy Based Margin*, hierna: SBM) was het volgens Binck ook mogelijk om *Portfolio Based Margin* (hierna: PBM) toe te passen, waarmee in een veel gevallen een lagere marginverplichting kan worden verkregen. De consument heeft daarop ingestemd met de overstap naar PBM. Binck heeft de omzetting naar PBM doorgevoerd.

3.6 Vervolgens bleek echter direct dat deze omzetting in dit geval niet tot een lagere margin-verplichting leidde, met als gevolg dat Binck daarop zelfstandig 571 posities in de portefeuille van de consument heeft gesloten. Partijen hebben hierover op 16 maart 2020 verschillende keren contact gehad, waarbij Binck te kennen heeft gegeven dat de omzetting naar PBM zou worden teruggedraaid en dat het sluiten van de posities ongedaan zou worden gemaakt.

3.7 De dag daarna, op 17 maart 2020, hebben partijen opnieuw contact gehad over deze kwestie. Tijdens het eerste telefoongesprek, aan het begin van de ochtend, heeft de consument ingestemd met het terugzetten in de portefeuille van de 571 ten onrechte gesloten optieposities tegen dezelfde koers en met vergoeding van de transactiekosten. Tijdens dat gesprek is ook aan de orde gekomen dat er met het herstel van de oude situatie (dus: de situatie vlak vóór de omzetting van SBM naar PBM) nog steeds sprake zou zijn van een margintekort en dat een deel van de posities dan alsnog zou moeten worden gesloten om dat tekort op te heffen. Partijen hebben uitvoerig gesproken over de wijze waarop dit opgelost zou kunnen worden. In de loop van het gesprek heeft de consument te kennen gegeven dat hij de optieposities Aegon wilde sluiten en dat hij wilde overstappen op aandelen.

3.8 Tijdens het tweede gesprek op 17 maart 2020, dat heel kort na het eerste gesprek plaatsvond, heeft Binck de consument bevestigd dat de posities van de consument zijn hersteld en dat de desbetreffende transactiekosten zijn gestorneerd. Tijdens het gesprek is de consument bij zijn besluit gebleven om de optieposities te sluiten. De optieposities zijn daarop gesloten.

3.9 Op 19 maart 2020 heeft de consument een klacht ingediend gediend bij Binck.

4. Klacht en uitspraak Geschillencommissie

4.1 De consument vordert betaling van € 109.180,- verhoogd met wettelijke rente en vergoeding van de gemaakte kosten van de juridische bijstand. Volgens de consument heeft Binck:
(1) de consument ten onrechte geadviseerd om over te stappen naar PBM;
(2) op 16 en 17 maart 2020 aan de consument onjuiste en tegenstrijdige informatie verstrekt over de berekening van de marginverplichting ter zake van de putopties Aegon, en
(3) de consument ten onrechte voorgehouden dat posities gesloten moesten worden om een kassaldo te kunnen aanhouden van € 432.000,-.

De consument voert aan dat hij door deze gang van zaken zodanig in verwarring was gebracht dat hij uiteindelijk de beslissing heeft genomen om de gehele short-positie te sluiten, hoewel hij hierdoor een aanzienlijk verlies leed.

4.2 Binck heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument.

4.3 De Geschillencommissie heeft als volgt geoordeeld:
- De eerste klacht behoeft geen beoordeling omdat de in verband hiermee geleden schade reeds door Binck is vergoed.
- Ter zake van de tweede en derde klacht geldt dat uit de overgelegde transcripties van de op 17 maart 2020 gevoerde telefoongesprekken volgt dat uitvoerig is gesproken over de marginverplichting, de kaspositie en (het tekort in) de VBR van de consument en zijn beleggingsstrategie. Hoewel het overstappen naar PBM en daarna weer terug gaan naar SBM bij de consument tot verwarring kan hebben geleid, blijkt uit de

transcripties niet dat Binck onjuiste informatie of advies heeft gegeven. De consument heeft zelfstandig de beslissing genomen om op dat moment de posities te sluiten. Uit de telefoongesprekken van 17 maart 2020 blijkt niet dat Binck onzorgvuldig jegens de consument heeft gehandeld.

5. Beoordeling van het beroep

5.1 Met zijn klachten legt de consument het volledige geschil aan de Commissie van Beroep voor. De Commissie van Beroep zal hieronder de klachten van de consument opnieuw beoordelen.

5.2 De eerste klacht van de consument houdt in dat Binck hem op 16 maart 2020 ten onrechte heeft geadviseerd om ten behoeve van de marginberekening over te stappen van SBM naar PBM. Hoewel met PBM in een aantal gevallen een lagere marginverplichting kan worden verkregen, gold dit niet voor de portefeuille van de consument. Binck heeft die stelling niet weersproken. De Commissie van Beroep is dan ook van oordeel dat het gegeven advies niet juist was. Echter, partijen zijn het erover eens dat Binck de door deze beslissing geleden schade volledig heeft vergoed. De klacht kan dus (op zichzelf) niet leiden tot toewijzing van de vordering.

5.3 Van belang is wel dat de consument van mening is dat de gang van zaken op 16 maart 2020 heeft bijgedragen aan de verwarring die bij hem op 17 maart 2020 is ontstaan over de wijze waarop de marginverplichting ter zake van de putopties Aegon moest worden berekend. Hij voert daarover het volgende aan. Toen hem op 16 maart 2020 bleek dat het advies van Binck verkeerd uitpakte, dreigde er voor hem een grote schade. Daardoor daalde zijn vertrouwen in Binck. De telefoongesprekken van 17 maart 2020 hebben het vertrouwen in Binck volledig doen verdwijnen.

5.4 De tweede en derde klacht lenen zich voor gezamenlijke behandeling. Zij houden in dat de informatie die een medewerker van Binck op 17 maart 2020 telefonisch heeft verstrekt, verwarrend en/of onjuist is. Naar de Commissie van Beroep begrijpt, is de consument van mening dat Binck toerekenbaar tekort is geschoten in de dienstverlening. De consument acht in dat verband mede van belang dat bij de beoordeling van de telefoongesprekken wordt betrokken: a) de gang van zaken op 16 maart 2020 (zie hiervoor onder 5.3) en b) de informatie in de Handleiding Derivaten over de berekening van de marginverplichting.

5.5 In de Handleiding Derivaten staat in hoofdstuk 7 over de 'Marginverplichting' het volgende:

"De marginverplichting is het vereiste bedrag in geld of effecten dat moet worden gedeponeerd ter dekking van een positie in futures en/of een positie in ongedekt of gedeeltelijk gedekt geschreven opties. De marginverplichting dient als zekerheid voor de nakoming van de verplichtingen die uit de positie kunnen voortvloeien.
(…)

7.1 Margin bij opties
Het marginpercentage wordt door BinckBank berekend op basis van beweeglijkheid (volatiliteit) van de onderliggende waarde. (…)
De margin bij aandelenopties en valutaopties is gelijk aan de hoogste uitkomst van de onderstaande formules:
1. (…) Putoptie: (laatprijs + margin % x (2x uitoefenprijs – biedprijs aandeel) x contractgrootte
2. Laatprijs x 1,25 x contractgrootte
3. (Laatprijs + € 0,50) x contractgrootte"

5.6 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep heeft de consument op grond van de Handleiding Derivaten redelijkerwijs moeten begrijpen dat de marginverplichting nooit hoger is dan het maximale risico (de financiële verplichting) dat hij met de desbetreffende opties loopt. Zo staat er in de Basishandleiding onder 4.3.8 en 4.3.8.1:

*"**4.3.8 Geschreven (short) opties***
Een schrijver van een optie neemt de verplichting (geen recht) op zich om de onderliggende waarde te leveren (call-optie) of af te nemen (put-optie) tegen de afgesproken prijs. Hij heeft dus leveringsplicht of ontvangstplicht, waarvoor de schrijver een prijs ontvangt. Voor de verplichtingen die voorvloeien uit een geschreven optiepositie moet een margin gestort worden.

4.3.8.1 Risico's geschreven opties
De margin die de schrijver van een optie dient aan te houden geeft enige dekking voor koersverliezen maar sluit niet uit dat er een groter verlies optreedt dan de grootte van het marginbedrag. De schrijver van een optie kan te maken krijgen met (onbeperkte) verliezen, die vele malen groter kunnen zijn dan de ontvangen prijs."

Meer concreet diende de consument in dit geval rekening te houden met de kans dat hij op de uitoefendatum verplicht zou zijn om 103.000 aandelen Aegon te kopen tegen een uitoefenprijs van € 4,20 per aandeel. De maximale exposure was daarmee € 432.600,-. Uit het voorafgaande volgt dat de marginverplichting niet hoger dan € 432.600,- was.

5.7 Omdat Binck in maart 2020 besloot vanwege de bijzondere marktomstandigheden het marginpercentage voor geschreven putopties Aegon te verhogen van 12,5% naar 25%, deed zich bij de consument de uitzonderlijke omstandigheid voor dat de uitkomst van de in de Handleiding Derivaten genoemde formule voor het berekenen van de margin voor de putopties Aegon hoger kwam te liggen dan het risico dat hij in werkelijkheid met deze opties liep. Het is juist dat de Handleiding Derivaten niet uitdrukkelijk vermeldt dat in een dergelijke situatie de margin niet wordt berekend aan de hand van de formule, maar de Handleiding Derivaten is voldoende duidelijk in haar toelichting wat het belang is van de marginverplichting. Dit is niet alleen het geval als men de Handleiding Derivaten leest in combinatie met de Basishandleiding, maar ook als men de Handleiding Derivaten geïsoleerd beschouwt. De consument – als ervaren particuliere belegger – heeft dan ook moeten begrijpen dat het niet de bedoeling van Binck geweest kan zijn om hem ter zake van de geschreven putopties Aegon een hogere marginverplichting op te leggen dan € 432.600,-.

5.8 De consument is – als gezegd – van mening dat hij tijdens de telefoongesprekken die hij op 17 maart 2020 heeft gevoerd, op het verkeerde been is gezet. Hij voert aan dat hem tijdens die gesprekken weliswaar is verteld dat de margin maximaal gelijk is aan de totale exposure (€ 432.600,-), maar dat Binck daaraan voorafgaand – telefonisch (op 16 maart 2020), door middel van haar systemen (de uitkomst van SBM en PBM) en op schrift (de Handleiding Derivaten) – had gecommuniceerd dat voor de berekening van de margin altijd de formule uit de Handleiding Derivaten gevolgd moet worden. De consument wist bij deze stand van zaken niet meer wat de juiste berekening was, reden waarom hij heeft besloten zijn positie te sluiten.

5.9 Binck heeft de geluidsopnames van de twee, op 17 maart 2020 gevoerde, telefoongesprekken overgelegd. Hieruit blijkt het volgende. Tijdens het eerste telefoongesprek – dat ongeveer 44 minuten duurt – wordt uitvoerig gesproken over de door Binck gemaakte fout ter zake van het sluiten van de posities op de dag ervoor, de vraag in hoeverre Binck bereid is om de schade van de consument te vergoeden en of het verstandig zou kunnen zijn om slechts een aantal van de onterecht gesloten opties te heropenen, zodat het dreigende margintekort direct kan worden verholpen. Tijdens dit gesprek wordt onder meer gezegd:

de consument: *"Doe me dan één groot plezier. Ga dat uitrekenen alleen met die 20.000 erbij* (het bedrag dat de consument op 16 maart 2020 had gestort om het margintekort te verminderen, CvB). *Ga nou uitrekenen wat de effecten dan zijn. Dat moet je dan even opschrijven; dezelfde optie moet weer hersteld worden. Dus ik ga geen verlies nemen, dan dat ik dan de goedkopere optieprijs krijg. Daar kan je je iets bij voorstellen."*

de medewerker: *"Da's duidelijk."*

de consument: *"En dan gaan we kijken wat dat nu voor een impact heeft op mijn vermogens-positie. En dan ga ik besluiten, of ik samen jou, of ik er 10 of 20.000 verkoop, of dat perspectief biedt voor mij op dit moment. Ik kan het niet goed berekenen vanwege die marginverandering. Dat moeten we samen, denk ik, even doen. En dan kan ik eventueel ook besluiten om cash te gaan en dan stap ik in een ander fonds. En dan ga ik niet in opties, maar dan ga ik gewoon in aandelen, want ik wil dat gezeik niet meer hebben."*

de medewerker: *"Nee, dat snap ik ….euhh, ok … dat is duidelijk. Ik denk dat het verschil dan inderdaad voor onze rekening komt. Euhhh… Maar, kijk, concreet wilt u nu weten … U wilt eigenlijk gewoon euhhh … zoveel mogelijk opties ervoor terug hebben maar wel tegen een … euhhh … rekening houdend met de margin. Want kijk op dit moment, als ik nu kijk naar de opties, even kijken, dan is daar een margin per contract van € 420,-, wordt er op dit moment aangehouden. Maar u begrijpt natuurlijk dat dat continue wijzigt, naar gelang de optieprijs zelf en de onderliggende waarde wijzigt."*

de consument: *"Nee, maar daar zit ook, zeg maar, de tegenstrijdigheid. Kijk, ik ga ervan uit dat in december de aandelen geleverd worden voor € 4,20. Tegen die tijd heb ik een kaspositie van € 430.000,- wat precies matcht met mijn verplichting. Alleen in jullie systeem klopt dat opeens niet meer. Dus ik heb 10 jaar lang dit soort geintjes gedaan en nu klopt het niet meer, doordat er,*

denk ik, een crash is geweest op de beurs ga je gewoon .. Ik weet niet wat jullie doen, maar er komt kennelijk een andere regeling voor dat zelfs als je kaspositie zo is dat je margin je verplichting kunt doen zonder tekorten - dat is zelfs nooit geweest, mocht altijd tekorten hebben, en dat is opeens veranderd. Vandaar dat ik zei "Goh, wat is er dan veranderd". Toen heeft [naam 3] uitgezocht dat dat bij PBM anders was, en dat was ook zo. Maar ook dat was opeens weer veranderd euhh… toen hij dat net ingevoerd had. En toen hebben ze gewoon, ondanks zijn berichten en mijn berichten, dat niet terug gezet."

5.10 Tijdens het tweede telefoongesprek is onder meer het volgende besproken:

de consument: *"Ik heb altijd bestedingsruimte gehad. En als je dat verandert, dan moet je dat netjes communiceren, vind ik. Dan kan je daarop anticiperen, kan je eventueel op een goed tijdstip over naar aandelen. Want het verhaal klopt niet meer met geschreven opties. Dus de verplichting en de kaspositie als die hetzelfde zijn. Kom je toch nog bestedingsruimte te kort? Dus je moet, je moet meer geld in kas hebben dan de verplichting. Nou, dat vind ik echt zo iets geks. Volgens mij klopt dat ook niet. Maar…*

de medewerker: *"Even kijken, want dat zegt u….Ja, ik snap wat u bedoelt, maar ik zit even te kijken of dat inderdaad zo is… (keer honderd ….keer duizenddertig). Ja, ik zie dat de totale margin is gelijk aan uw totale exposure."*

de consument: *"Maar mijn exposure is wat?"*

de medewerker: *"Nou, uw exposure is 4,20, dat is de uitoefenprijs van die optie, keer honderd, keer 1030. En dan kom ik op 432.600. Dat wordt nu ook als margin aangehouden."*

de consument: *"Dus als ik dat in balans hou, kan ik nooit een bestedingsruimtetekort hebben. …Dat is dus niet zo…"*

de medewerker: *"Nou kijk, daarbij wordt bij die margin uitgegaan dat Aegon de waarde van nul kan hebben."*

de consument: *"Ja, precies. Maar dan nog …euhh … heb ik zoveel geld in kas dat dat geen probleem is? Snap je?*

de medewerker: *"Nou ja, als je ze natuurlijk … als u ze nu natuurlijk zou moeten afnemen, dan kost u dat € 432.600,- . En dat heeft u niet in kas."*

de consument: *"nee, maar als ik dat wel in kas zou hebben, zou ik nog steeds een bestedingsruimtetekort hebben."*

de medewerker: *"Nee hoor, dan zou het precies nul zijn… En dat is natuurlijk ook het maximale verlies op uw portefeuille, of op uw positie."*

de consument: *"Maar weet je dat echt heel zeker?*

de medewerker: *"Ja zeker."*

de consument: *"Dus wat jij nu zegt?"*

de medewerker: *"Want u kunt het ook uitrekenen, he. Die 377.000* (de kaspositie van de consument op dat moment, CvB) *plus die 55.000 die u nu tekort komt, dan komen we weer op die 432.000 uit."*

de consument: *"Euhh ja, … ja, dat klopt. En nou ja, ik had het anders berekend. Ik mag nu geen tekort hebben. Dat is dus mijn probleem. Want kijk, ik heb die optiepremie, die reken ik soms mee, want die loopt eruit aan het eind van het jaar. Dat is, dat was in dit geval 30, 40 duizend euro. Snap je? Als je de optie…, als je de aandelen geleverd krijgt, dan is dat jouw winst de optie … de tijdswaarde in de premie. En die loopt dan uit. En dan zou ik helemaal glad lopen. Dat was altijd mijn strategie. Maar nu is dat anders. Dus nu moet ik dat, nu kan ik dat niet meer doen. Dus nu moet ik zorgen dat mijn positie zo vermindert dat die, zeg maar, dertigduizend daaronder staat. Die zou dus naar 400 moeten en dan zou, dan zou je zeggen, dan zou je glad lopen."*

de medewerker: *"Ja kijk, eigenlijk, het systeem is nu vanwege de perikelen zo ingesteld op úw positie, voornamelijk ook omdat die kaal is denk ik, dat, stel u krijgt die aandelen, moet 4,20 per aandeel betalen en dan wordt er rekening mee gehouden dat u die aandelen zelf weer kunt verhandelen. En dat is natuurlijk ook uw maximale verlies. Dat moet hetzelfde zijn als dat u de aandelen geleverd krijgt en Aegon gaat failliet. In werkelijkheid, zolang Aegon nog verhandelbaar is, kunt u er altijd nog iets voor krijgen. Namelijk nu kunt u er ongeveer € 2,- voor krijgen, volgens mij, voor Aegon. Dus dat zou euhhh….nog compenseren. Maar op het moment dat u uw maximale exposure aan kassaldo aanhoudt, ja, dan kunt u nooit verlies maken. Of nee, sorry, dan kunt u wel verlies maken, maar kunt u nooit negatief in de VBR komen. Want dan heeft u al uw risico in cash afgedekt."*

de consument: *"Ja, dat had ik dus ook zo bedacht. Maar euhhh, maar wel euhhh…*

de medewerker: *"Dan heeft u wel 432.600 nodig."*

5.11 Deze transcripties bieden geen steun aan de stelling van de consument dat de medewerker van Binck hem op het verkeerde been heeft gezet over de geldende marginverplichting. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep heeft de medewerker duidelijk uiteengezet waarom de marginverplichting op dat moment € 432.600,- bedraagt en dat deze verplichting niet hoger kan worden. Uit de reactie van de consument blijkt ook dat hij dit heeft begrepen. De Commissie van Beroep acht de uitlatingen van de medewerker niet onzorgvuldig, ook niet als daarbij wordt betrokken dat Binck de consument de dag ervoor op het verkeerde spoor had gezet ter zake van de marginverplichting. In het tweede telefoongesprek van 17 maart 2020 wordt juist duidelijk uiteengezet wat de juiste stand van zaken is.

5.12 Dat de consument besloten heeft om over te stappen op aandelen, lijkt veeleer het gevolg te zijn van het feit dat Binck het marginpercentage aanzienlijk heeft verhoogd waardoor voor de consument gold dat de aan te houden margin voor de putopties Aegon gelijk werd aan de uitoefenprijs. Bij die stand van zaken was het voor de consument, gezien de door hem (jarenlang) gebruikte beleggingsstrategie, niet langer aantrekkelijk om de putopties te behouden.

5.13 De conclusie is dat de klachten van de consument niet slagen. De uitspraak van de Geschillencommissie zal worden gehandhaafd.

6. Beslissing

De Commissie van Beroep:

handhaaft de uitspraak van de Geschillencommissie.