

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-472
(mr. J. Wortel, voorzitter, mr. drs. R. Knopper, drs. L.B. Lauwaars RA, leden en
mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 december 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : BinckBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen BinckBank
Datum uitspraak : 31 juli 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Execution only. Handel in opties. In geschil is het moment waarop het voor BinckBank kenbaar is geworden dan wel had moeten worden dat Consument heeft willen stoppen met de optiehandel. Consument heeft gesteld dat hij dit meermaals per brief aan BinckBank heeft medegedeeld. Dat die brieven op de juiste wijze aan BinckBank zijn aangeboden kan echter niet worden vastgesteld.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van BinckBank;
- de repliek van Consument;
- het e-mailbericht van BinckBank waarin zij mededeelt af te zien van dupliek.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 juni 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1. Consument belegt sinds september 2004 op basis van execution only bij BinckBank.

2.2. In een bij de Cliëntenovereenkomst behorend Risicoprofiel zoals door BinckBank overgelegd heeft Consument bij vraag 10 aangekruist te willen handelen in afgeleide instrumenten zoals opties en futures.

- 2.3. Consument heeft in onderhavige procedure afschriften van aan BinckBank gerichte brieven overgelegd alsmede van enige verzendbewijzen daarvan. Een brief van 9 augustus 2017 vermeldt:

Binckbank

T.a.v. Directie

[Adres en Plaatsnaam 1]

VERTROUWELIJK

AANGETEKEND

[Plaatsnaam 2], 9.8.2017

Rekening: [nummer 1] (voorheen [nummer 2])

Geachte dames en heren,

Reeds in 2008, 2009 en 2012 heb ik uw afdeling klantenservice bijgaande correspondenties gestuurd (zie bijlage). Tot op heden heb ik hier geen antwoord op gehad/is er geen actie ondernomen door uw bank. Daarom richt ik mij nu tot de directie van uw bank. Inmiddels is de schade door het mij laten handelen in opties opgelopen tot rond de eur 100.000 en is er nog steeds geen actie ondernomen door uw bank om de mogelijkheid om het handelen in opties voor mij te blokkeren met alle gevolgen van dien.

Bij deze stel ik uw bank nogmaals aansprakelijk voor de geleden verliezen in opties door mijn persoon vanaf 12.8.2008 (schrijven van mijn eerste verzoek).

Uw bank heeft mij zonder in te grijpen om het handelen in opties te blokkeren, verder de mogelijkheid gegeven ongecontroleerd en met grote bedragen door te gaan in het handelen van opties (dagopties, weekopties en langer lopende opties). Iets wat niet veel meer met beleggen te maken heeft maar meer met gokken, waarbij het aantal transacties zeer hoog is. De zorgplicht naar mij toe als klant is door u nalatig verzuimd, ondanks meerdere verzoeken aan uw bank met vergaande gevolgen voor mijn persoon. Schijnbaar zijn mijn brieven niet serieus genomen en is er geen aandacht besteed aan mijn wensen. Het lijkt erop dat u als BinckBank willens en wetens geld wilt verdienen aan de handel in opties van mijn kant. Naast het grote financiële verlies, heeft het e.e.a. ook een zeer grote psychische schade aangericht, omdat deze optiehandel en de financiële gevolgen hiervan mijn leven zeer negatief beheersen.

Vanaf 26.3.2011 tm. 2017 beschik ik over mijn transacties (nieuwe rekening). Voor de periode vanaf het openen van de rekening tot 26.3.2011, verzoek ik u in het oude systeem de transactie-overzichten uit te draaien en deze mij per post ter beschikking te stellen, om de precieze transactiesom van het beleggen in opties vanaf 12.8.2008 tm. 26.3.2011 in kaart te brengen.

Graag ontvang ik een schriftelijke reactie en schikkingsvoorstel binnen twee weken na dagtekening van deze brief, zodat we eea eindelijk tot een einde kunnen brengen. De psychische schade herstellen we niet meer. Ik ga er vanuit dat de financiële schade wel hersteld wordt, omdat u, ondanks vele verzoeken, mij niet bent tegemoet gekomen in mijn wensen. Bij het wederom uitblijven van een reactie zie ik mij genoodzaakt de zaak uit handen te geven.

- 2.4. BinckBank heeft Consument bij brief van 30 augustus 2017 meegedeeld dat zij zijn eerdere brieven nooit heeft ontvangen, dat zij de mogelijkheid tot het handelen in opties inmiddels heeft uitgeschakeld en dat zij hem geen schikkingsvoorstel doet.

- 2.5. Consument belegde voornamelijk in opties maar ook, in mindere mate, in aandelen, turbo's en sprinters. Consument handelde vrijwel dagelijks in deze producten. De beleggingen zijn per saldo verlieslatend voor hem geweest.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1. Consument vordert een bedrag van € 48.725,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2. Consument voert hiertoe aan dat BinckBank jegens hem de zorgplicht nalatig heeft verzuimd door het handelen in opties niet te blokkeren ondanks het door hem meerdere malen gedane verzoek daartoe waardoor de onder 3.1 genoemde schade heeft kunnen ontstaan.

Verweer BinckBank

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

4. Beoordeling

4.1. De Commissie heeft na de zitting te Den Haag van Consument nog enige e-mailberichten ontvangen. Daar het partijdebat ter zitting is beëindigd, zijn die berichten niet meer meegenomen in de beoordeling van de klacht. De Commissie merkt te dien aanzien op dat een door Consument in één van die berichten geciteerde, van de website van Kifid afkomstige zinsnede ‘*U ontvangt binnen negentig dagen een uitspraak, een tussenuitspraak of u krijgt nog gelegenheid om met de dienstverlener te overleggen of extra informatie aan de Geschillencommissie te geven.*’ niet inhoudt dat een partij zelfstandig en zonder daartoe door de Commissie in de gelegenheid te zijn gesteld nog zaaksinhoudelijk relevante informatie kan overleggen.

4.2. Zoals onder 2.1 vermeld bestaat tussen partijen een relatie van effectendienstverlening op basis van execution only. Kenmerkend daarvoor is dat de rol van de beleggingsonderneming beperkt is tot het uitvoeren van opdrachten van haar cliënten. Mede daardoor is de zorgplicht aan de zijde van de beleggingsonderneming geringer van aard dan in andere vormen van effectendienstverlening zoals advies en beheer. In een execution only relatie neemt de belegger zelfstandig en zonder voorafgaand advies zijn beleggingsbeslissingen.

4.3. BinckBank heeft door het overleggen van het hiervoor bij 2.2 genoemde Risicoprofiel aannemelijk gemaakt dat Consument bij aanvang van de dienstverlening heeft opgegeven (ook) in opties te willen beleggen. In geschil is het moment waarop het voor BinckBank kenbaar is geworden dan wel had moeten worden dat Consument heeft willen stoppen met de optiehandel.

- 4.4. Consument stelt dat hij zijn verzoek daartoe (voordat BinckBank de optiehandel voor hem blokkeerde na ontvangst van zijn brief van 9 augustus 2017) tot drie maal toe per aangetekend schrijven aan BinckBank heeft doen toekomen. Van twee van die drie eerdere brieven heeft Consument verzendbewijzen overgelegd.
- 4.5. BinckBank heeft de ontvangst van de brieven uit 2008, 2009 en 2012 betwist. Zij heeft voorts de authenticiteit van de door Consument overgelegde kopieën van brieven betwist en erop gewezen dat die adressen bevatten die niet corresponderen met de op verschillende momenten door haar instelling gebruikte adressen, dat Consument de adressering van die brieven als bijgevoegd bij zijn klacht aan Kifid heeft aangepast naar de juiste adressen, dat de verzendbewijzen erg laat zijn ingebracht en er eenvoudiger wijzen zijn waarop een cliënt BinckBank kan verzoeken om een (deel)blokkade van zijn handelsmogelijkheden te laten instellen.
- 4.6. Consument heeft hier nog tegen ingebracht dat hij geen kopieën van zijn brieven heeft bewaard en dat de adresseringen onjuist zijn geworden vanwege de automatische invulling ervan op zijn computer bij het opnieuw uitdraaien ervan.
- 4.7. De Commissie overweegt dat Consument, gelet op de mogelijkheden die voor hem openstonden, eenvoudiger wegen had kunnen bewandelen dan de keuze voor een aangetekende brief. Een blokkade had door direct contact met de servicedesk van BinckBank tot stand kunnen worden gebracht. Dat Consument naar zijn zeggen dwangmatig in opties handelde, maakt dat niet anders. Voorts had het uitblijven van een reactie op zijn brieven aanleiding moeten vormen om direct contact op te nemen met de servicedesk van BinckBank.
- 4.8. Daarbij komt dat uit de overgelegde verzendbewijzen (die overigens ten dele niet goed leesbaar zijn) nog niet volgt *wat* er mogelijk door Consument is verzonden. De bewijslast daaromtrent ligt bij de verzender. Dat de brieven op de juiste wijze aan BinckBank zijn aangeboden kan dan ook niet worden vastgesteld.
- 4.9. Gelet op het voorgaande acht de Commissie het niet voldoende aannemelijk geworden dat BinckBank eerder dan in augustus 2017 bekend is geworden of heeft kunnen worden met de wens van Consument te willen stoppen met de handel in opties. Van een zorgplichtschending harerzijds is mitsdien geen sprake.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 40 van het Reglement.