

VRAAG HET DE VEB

De experts van de VEB-Beleggersservice staan dagelijks honderden aangesloten beleggers te woord. In elke Effect behandelen ze een aantal veelgestelde vragen. U vindt meer antwoorden via veb.net/vraaghetdeveb.

1 MIJN GESCHREVEN PUT-OPTIE IS PAS NA 17:30 UUR AANGEWZEN, TERWIJL IK ZELF MAAR TOT DIT TIJDSTIP KAN HANDELEN. HOE KAN DIT?

Dat komt door het ongelijke speelveld tussen particuliere en professionele beleggers. Waar particuliere beleggers doorgaans tot 17:30 uur de tijd hebben om opties uit te oefenen, hebben professionele beleggers daarna nog even de tijd.

Voor aandelenopties die worden afgewikkeld via clearingorganisatie LCH Clearnet geldt een deadline van 19:45 uur. Op dat moment expireren de opties (willekeurig) en worden de resultaten aan haar leden bekendgemaakt. Vervolgens worden de opties afgewikkeld. Dat kan betekenen dat u nabeurs pas wordt aangewezen om aandelen af te nemen op basis van uw geschreven putoptie.

Wenselijker is dat zowel parti-

culiere als professionele beleggers tot op hetzelfde moment opties kunnen uitoefenen. Dat voorkomt onaangename verrassingen achteraf. Alternatief is om een geschreven optie niet te laten expireren, maar op de beurs terug te kopen.

2 VANWEGE TELEURSTELLLENDE PRESTATIES VORIG JAAR VAN ALEX VERMOGENSBANK OVERWEEG IK NOG OM EEN KLACHT IN TE DIENEN. IK HEB AL EEN STUITINGSBRIEF GESTUURD. WAT KAN IK NOG MEER DOEN?

Indien u overweegt een klacht in te dienen, kunt u zich laten bijstaan door Vermogensmonitor. Dit bureau staat tientallen beleggers bij in procedures tegen Alex Vermogensbank. Vermogensmonitor kan kosteloos een eerste beoordeling van de haalbaarheid van uw klacht maken.

Wanneer de interne klachten-

procedure is doorlopen en het geschil niet is opgelost, zal Vermogensmonitor naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) gaan. U betaalt in totaal 500 euro (incl. BTW) voor de schadeberekening en proceskosten en een prestatievergoeding van maximaal 14 procent. Ook is het mogelijk zelf een klacht in te dienen bij Alex en daarna de weg naar het Kifid te vervolgen.

Het Kifid biedt een loket voor beslechting van (dreigende) conflicten met financiële dienstverleners. In relatief kort tijdsbestek en tegen relatief geringe kosten wordt geoordeeld over de kwestie. Een gunstig oordeel is vervolgens door u en andere beleggers te gebruiken ter onderbouwing van de eigen klacht.

3 DOOR EEN STORING BIJ MIJN BROKER KAN IK NIET BIJ HET HANDELSPLATFORM EN DUS NIET HANDELEN, WAT NU?

Indien u niet op de gebruikelijke manier uw order kunt inleggen, zijn er mogelijk alternatieve routes om uw broker alsnog te bereiken. Zo kunt u bij een storing van het internetplatform proberen de broker telefonisch te bereiken. En bij een storing in de mobiele applicatie is de broker wel-

licht via het reguliere internetplatform of telefonisch te bereiken.

Lukt dit niet, dan doet u er goed aan om een e-mail of fax te sturen naar uw broker, waarin u deze informeert over uw voornemen om een order in te leggen. Dit kan mogelijk dienen als bewijsmateriaal ter onderbouwing van een eventuele klacht.

Hoewel in de algemene voorwaarden zal zijn opgenomen dat de bank niet aansprakelijk is voor schade als gevolg van bijzondere omstandigheden, betekent dat niet zonder meer dat de bank of broker zich altijd daarop kan beroepen. Indien bijvoorbeeld een systeem herhaaldelijk niet functioneert (bijvoorbeeld bij grote drukte), kan mogelijk sprake zijn van een aantoonbare toerekenbare tekortkoming.

Geleden schade moet in eerste instantie voorgelegd worden aan de desbetreffende bank. Indien het geschil uiteindelijk niet in der minne kan worden geschikt, kunnen beleggers naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.Kifid.nl) stappen.

Meer informatie over de Kifid procedure: www.kifid.nl/consumenten/de+procedure.

