

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 165 d.d. 7 juli 2011  
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter)**

**Samenvatting**

Adviesrelatie. De bank heeft zich volgens Consument in de uitvoering van deze relatie niet voldoende actief opgesteld. Het is niet gebleken dat die passieve houding van de bank tot schade heeft geleid bij Consument.

De bank heeft de adviesrelatie met Consument wegens een beleidswijziging beëindigd. Zij heeft daarbij de nodige, bij de opzegging van een duurovereenkomst passende, zorgvuldigheidsnormen in acht genomen. De vordering van Consument is afgewezen.

**1. Procedure**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen op 10 en 20 augustus 2010;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 3 december 2010;
- de repliek van Consument d.d. 21 december 2010;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 18 januari 2011;
- nadien gevoerde correspondentie (brieven Consument d.d. 4 april en 11 mei 2011 en brieven Aangeslotene d.d. 19 april en 23 mei 2011).

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft vastgesteld dat het geschil zich leent voor een schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 16 van haar Reglement.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft sinds 1999 een beleggingsadviesrelatie met Aangeslotene. Op de beleggingsadviesrelatie zijn de Algemene Voorwaarden voor Effectendienstverlening van [Aangeslotene] van toepassing verklaard. In artikel 13 van deze voorwaarden is bepaald: *“De effectendienstverlening kan zowel door cliënt als de bank door middel van een aangetekende brief aan de wederpartij met onmiddellijke ingang worden opgezegd. (...)”*
- 2.2 In 2009 heeft Aangeslotene besloten geen actief beleggingsadvies meer aan te bieden aan cliënten met een depot tot € 20.000,--. Omdat de waarde van het depot van Consument op dat moment lager was dan € 20.000,--, heeft Aangeslotene Consument op 20 juli

2009 een brief gezonden waarin zij haar heeft geïnformeerd over voornoemde beslissing en waarin zij een drietal alternatieven heeft voorgesteld:

- beleggen bij Aangeslotene via vermogensbeheer;
- verkopen van de aanwezige effecten en het vrijkomende bedrag storten op een spaarrekening bij Aangeslotene; of
- beleggen bij Aangeslotene via execution only (Beursorderlijn).

Consument heeft in reactie hierop aangegeven dat zij de bestaande beleggingsadviesrelatie wenst te continueren.

### **3. Geschil**

- 3.1 De Commissie begrijpt dat Consument vergoeding vordert van de door haar geleden schade en dat zij die schade begroot op een bedrag ad € 10.333, zijnde de aanvangswaarde van het depot minus de waarde van het depot op 30 juni 2010.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
  - Aangeslotene is tekort geschoten in haar advisering door zich onvoldoende actief op te stellen;
  - Aangeslotene wenst de bestaande adviesrelatie te beëindigen, maar heeft Consument geen passende alternatieven voorgesteld. Daarbij heeft Aangeslotene Consument onder druk gezet om met een door haar geboden alternatief in te stemmen.
- 3.3 Aangeslotene heeft gemotiveerd verweer gevoerd. De door partijen betrokken stellingen worden in het hiernavolgende voor zover nodig besproken.

### **4. Beoordeling**

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

- 4.1 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een adviesrelatie heeft bestaan. Uitgangspunt in een adviesrelatie is dat de beleggingsbeslissingen uiteindelijk worden genomen door de belegger. In beginsel is de belegger daarom zelf verantwoordelijk voor de gevolgen van die beslissingen. Dit kan anders zijn als komt vast te staan dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend beleggingsadviseur betaamt.
- 4.2 Een redelijk bekwaam en redelijk handelend beleggingsadviseur verstrekt advies op de momenten waarop daartoe aanleiding bestaat, bijvoorbeeld op het moment dat de portefeuille niet langer in de pas loopt met het afgesproken risicoprofiel of als de belegger om advies vraagt. De Commissie heeft vastgesteld dat de samenstelling van de portefeuille van Consument past bij het vastgestelde risicoprofiel (neutraal) van Consument, zodat moet worden aangenomen dat op grond daarvan geen aanleiding voor Aangeslotene heeft bestaan op eigen initiatief over te gaan tot het geven van advies aan Consument. Verder is het de Commissie niet gebleken dat Consument Aangeslotene heeft gevraagd om beleggingsadvies ten aanzien van bepaalde beleggingen. Indien Consument een zodanig advies had gewenst, dan had het, gezien de tussen partijen

bestaande beleggingsadviesrelatie, op haar weg gelegen Aangeslotene daar uitdrukkelijk om te vragen. De meer algemene opmerkingen die Consument in het verleden wel heeft gemaakt ten aanzien van het uitblijven van advies, zijn daarvoor onvoldoende concreet. De Commissie concludeert dat Aangeslotene op dit punt heeft gehandeld zoals van haar mag worden verwacht.

4.3 De Commissie heeft wel vastgesteld dat er gedurende de adviesrelatie nauwelijks contact is geweest tussen partijen. Het verwijt van Consument dat Aangeslotene zich onvoldoende actief heeft opgesteld, kan zij derhalve wel begrijpen. Consument heeft echter niets gesteld waaruit kan volgen dat en, zo ja, hoe een meer actieve opstelling van Aangeslotene zou hebben geleid tot andere beleggingsbeslissingen en daarmee tot andere (betere) beleggingsresultaten. Dit brengt mee dat ook indien met Consument zou worden aangenomen dat de gestelde passieve houding van Aangesloten als een aan haar toe te rekenen tekortkoming moet worden aangemerkt, daaruit nog niet kan volgen dat deze heeft geleid tot enige schade bij Consument.

4.4 Aangeslotene heeft Consument op 20 juli 2009 schriftelijk meegedeeld de bestaande adviesrelatie te willen beëindigen. Op grond van de toepasselijk algemene voorwaarden (artikel 13) is zij daartoe bevoegd. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene de nodige, bij de opzegging van een duurovereenkomst passende, zorgvuldigheidsnormen in acht heeft genomen. Zo heeft Aangeslotene Consument diverse passende alternatieven aangeboden en haar een redelijke beslistermijn gegund (een aantal maanden). Van enige druk is de Commissie niet gebleken. Daarbij staat het Consument vrij om, indien zij geen gebruik wenst te maken van de door Aangeslotene geboden alternatieven, een beleggingsadviesrelatie aan te gaan met een derde en haar beleggingsportefeuille aldaar onder te brengen. Dat Consument geen gebruik wenst te maken van de geboden alternatieven, noch een beleggingsadviesrelatie met een derde wenst aan te gaan, is haar beslissing. De eventuele consequenties van die beslissing dienen voor haar rekening te blijven. De Commissie concludeert dat Aangeslotene ten aanzien van de beëindiging van de adviesrelatie zorgvuldig heeft gehandeld. De in alinea 4.3 omschreven tekortkoming van Aangeslotene, kan, in tegenstelling tot wat Consument daarover stelt, niet tot een ander oordeel leiden.

4.5 Op grond van het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.