

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-361 d.d. 2 oktober 2014

(Prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, prof. drs. A.D. Bac RA en R.H.G. Mijne, leden en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Samenvatting

Consument en haar partner zijn een hypothecaire geldlening met de geldverstrekker aangegaan. Partijen zijn daarbij overeengekomen dat Consument - tot zekerheid van de aan haar en haar partner verstrekte geldlening - een bepaald bedrag op een beleggingsrekening bij Aangeslotene stort. Deze beleggingsrekening is verpand aan de geldverstrekker. De klacht van Consument ziet op haar verzoek aan Aangeslotene om medewerking te verlenen aan het overboeken van de gelden naar een rekening bij een andere bank, de op de beleggingsrekening van toepassing zijnde algemene voorwaarden en op het door haar geleden rendementsverlies op de beleggingen. De laatste vordering wordt - naar redelijkheid - toegewezen tot een bedrag van € 10.000,-.

Consument,

tegen

Nationale Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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 van Consument, ontvangen op 2 juli 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene, met bijlagen;
- de repliek van Consument, met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene, met bijlagen.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot een oplossing geleid van het geschil tussen Consument en Aangeslotene.

Consument en Aangeslotene zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 17 april 2014 en aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. De rechtsvoorganger van Aangeslotene heeft Consument en haar partner op 30 oktober 2003 een beleggingsvoorstel (hierna: het beleggingsvoorstel I) gestuurd. Het beleggingsvoorstel I vermeldt voor zover relevant:

“Uitgangspunten

(...)

- Rekening is verpand aan [de rechtsvoorganger van de geldverstrekker]

(...)

- Uit de ingevulde vragenlijst blijkt een neutraal marktrisico. Dit gekoppeld aan uw beleggingshorizon levert **beleggingsprofiel 3 rendement groei** op. (...)”

3.2. De geldverstrekker heeft aan Consument en haar partner (via een tussenpersoon) op 1 december 2003 een offerte (hierna: de hypotheekofferte) uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 650.000,- ten behoeve van de aankoop van een woning. Consument en haar partner hebben de hypotheekofferte op 2 december 2003 voor akkoord ondertekend.

3.3. De hypotheekofferte vermeldt, voor zover relevant:

“2a. Omschrijving product *Beleggingsfonds Hypotheek*

Met deze woningfinanciering bestaat uw maandtermijn uit rente over de hoofdsom. Bij aanvang van de lening is de onder 2b vermelde aanvangsstorting uit eigen middelen verplicht. Met deze aanvangsstorting wordt belegd in door u (uit ons fondsenoverzicht) te kiezen beleggingsfondsen. Op de einddatum van de lening wordt de hoofdsom, geheel of gedeeltelijk met de opgebouwde waarde van uw beleggingen, afgelost.

2b. Door schuldenaar te storten Aanvangsstorting effectenrekening

€ 200.000,-

(...)

2c. Zekerheidsrecht(en)

(...)

Het eerste pandrecht op een effectenrekening en bijbehorend effectendepot bij [de rechtsvoorganger van Aangeslotene]

(...)

Toepasselijke clausulebladen

(...)

Beleggingsfonds Hypotheek

(...)

15. Verplichting tot Niet van toepassing aanhouden bankrekening bij [de geldverstrekker]

(...)

Akkoord voor ontvangst en inhoud van deze offerte en ondergenoemde voorwaarden

Ondergenoemde voorwaarden maken onlosmakelijk deel uit van deze offerte.

(...)

Voorwaarden:

- Van toepassing zijnde clausulebladen: (...) *Beleggingsfonds Hypotheek* (...)

- (...)

- *Algemene Voorwaarden Dienstverlening [de geldverstrekker] d.d. januari 2003* (...)”

3.4. Het clausuleblad *Beleggingsfonds Hypotheek* vermeldt, voor zover relevant:

“Productvoorwaarden

Op de Beleggingsfonds Hypotheek zijn van toepassing de Productvoorwaarden Beleggingsfonds Hypotheken van 3 juli 2000 en de Algemene Voorwaarden Dienstverlening [de geldverstrekker] van januari 2003.”

3.5. Op 12 december 2003 hebben Consument en haar partner de overeenkomst van geldlening (hierna: de hypotheekovereenkomst) van de geldverstrekker ondertekend en is de hypotheekakte gepasseerd.

3.6. De hypotheekovereenkomst luidt onder meer:

“II Aflossing

Aflossing geschiedt uit het effectendepot en bijbehorende effectenrekening bij [de rechtsvoorganger van Aangeslotene] welke aan de bank is verpand.

(...)

De schuldenaren verklaren een afdruk van het Reglement alsmede de productvoorwaarden [de geldverstrekker] Beleggingsfonds Hypotheek van 15 februari 2000 te hebben ontvangen en bekend te zijn met de inhoud daarvan.”

3.7. Consument heeft een beleggingsrekening bij de rechtsvoorganger van Aangeslotene geopend en daarop op 17 december 2003 een bedrag van € 200.000,- gestort.

3.8. De rechtsvoorganger van Aangeslotene heeft Consument op 30 oktober 2007 een brief verzonden met de volgende inhoud, voor zover relevant:

In verband met veranderde wetgeving inzake persoonsgegevens en legitimatieplicht zijn wij verplicht om bepaalde documenten te administreren in uw klantdossier. Daarom zijn wij genoodzaakt u te benaderen over het volgende.

Wij hebben uw klantdossier gecontroleerd en moeten helaas constateren dat niet alle verplichte documenten aanwezig zijn in onze administratie. De volgende documenten ontbreken:

- *Overeenkomst inzake effectenbemiddeling*

Het kan ook zijn dat de inhoud van de bestaande documenten verouderd is, en dat u daarom benaderd wordt om de nieuwe documenten te ondertekenen. Zonder deze documenten is het ons helaas na 15 november 2007 wettelijk niet langer toegestaan om effectentransacties op uw rekening te verrichten. Derhalve verzoeken wij u vriendelijk de bijgevoegde documenten zo spoedig mogelijk ingevuld en ondertekend aan ons te retourneren.”

Bij deze brief waren de “Overeenkomst terzake effectenbemiddeling Persoonlijk Effecten Advies”, Algemene Voorwaarden Dienstverlening [de rechtsvoorganger van Aangeslotene] versie 20.053 (0711) en de Productvoorwaarden Persoonlijk Effecten Advies versie APA20.012 (0711) gevoegd.

3.9. Consument heeft op 3 november 2007 een door haar voor akkoord ondertekend exemplaar van de “Overeenkomst terzake effectenbemiddeling Persoonlijk Effecten Advies” aan Aangeslotene retour gezonden.

3.10. De “Overeenkomst terzake effectenbemiddeling Persoonlijk Effecten Advies” luidt onder meer:

“Deze overeenkomst tezamen met de hierna genoemde Algemene Voorwaarden van de [de rechtsvoorganger van Aangeslotene] en de productvoorwaarden Persoonlijk Effecten Advies onder meer de grondslag vormt voor de diensten die [de rechtsvoorganger van Aangeslotene] in de uitoefening van haar bedrijf voor Client verricht.

(...)

Komen als volgt overeen:

1. *Op deze overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden Dienstverlening [de rechtsvoorganger van Aangeslotene] (versie 20.053-0304) en de productvoorwaarden Persoonlijk Effecten Advies (versie APA 20.012 (0204)) van toepassing. Client verklaart van de hiervoor genoemde documenten een exemplaar te hebben ontvangen en met de inhoud daarvan akkoord te gaan.*

(...)

3. *Dat de [de rechtsvoorganger van Aangeslotene] geen diensten aan Client zal leveren voordat er van Client een beleggingsprofiel is opgesteld.”*

3.11. Consument heeft op 4 augustus 2009 een ingevuld “Antwoordformulier beleggingsprofiel” aan de rechtsvoorganger van Aangeslotene verzonden, waarmee zij het profiel wilde wijzigen in een Vermogensgroeiportefeuille (profiel 5). Aangeslotene heeft vervolgens op 7 augustus 2009 een beleggingsvoorstel (hierna: het beleggingsvoorstel II) aan Consument verzonden.

3.12. De rechtsvoorganger van Aangesloten heeft op 24 oktober 2009 een brief aan Consument verzonden met onder de volgende inhoud:

“Naar aanleiding van uw schrijven van 23 oktober jl. bevestigen wij, dat conform uw verzoek, uw portefeuille zal worden belegd conform profiel 5.”

3.13. Consument heeft op 11 februari 2010 een deel van het bij de rechtsvoorganger van Aangeslotene belegde vermogen overgeboekt naar een andere bank.

4. De vorderingen en grondslagen

4.1. Consument vordert dat:

1. de gelden op de beleggingsrekening op kosten van Aangeslotene worden overgeboekt naar een andere bank en, voor zover nodig, de hypotheekovereenkomst wordt aangepast;
2. de gelden op de beleggingsrekening op een correcte wijze door Aangeslotene worden beheerd door het toepassen van de juiste algemene voorwaarden;
3. Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van het door Consument geleden rendementsverlies (door Consument begroot op € 10.590,20) wegens het niet nakomen van een wijziging in de beleggingsportefeuille.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Consument is met haar partner een overeenkomst aangegaan, op grond waarvan aan hen een hypothecaire geldlening van € 650.000,- is verstrekt. Daarnaast heeft zij een deel van haar eigen vermogen belegd om de hypothecaire geldlening (gedeeltelijk) mee te kunnen aflossen. Consument was in de veronderstelling dat zij te maken had met één wederpartij. Nu blijkt echter dat het om twee wederpartijen gaat, te weten Aangeslotene en de geldverstrekker.
- Consument is tevreden over de bestaande hypothecaire geldlening bij de geldverstrekker. Deze dient dan ook behouden te blijven. Consument wil wel haar gelden op de beleggingsrekening onder brengen bij een andere bank, omdat zij niet tevreden is over het handelen van Aangeslotene. Indien dit gepaard dient te gaan met een wijziging van de hypotheekovereenkomst, verzoekt zij de geldverstrekker hieraan medewerking te verlenen.
- Volgens de op de beleggingsrekening van toepassing zijnde voorwaarden (zoals genoemd in de hypotheekofferte en de hypotheekovereenkomst) moest er minstens € 10.000,- op de beleggingsrekening blijven staan. Nu krijgt Consument geen advies en dergelijke meer van Aangeslotene omdat er een bedrag van minder dan € 125.000,- op de beleggingsrekening staat. Consument betwist dat voorwaarden van toepassing zijn waarin dit is bepaald.
- Consument heeft een rendementsverlies geleden, omdat een door haar verzochte profielwijziging niet is doorgevoerd. Consument begroot dit verlies op € 10.590,20 over de periode van 30 juni 2009 tot 31 juni 2012.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

1. Inleiding

5.1. Voordat de Commissie ingaat op de inhoudelijke beoordeling van de klacht, overweegt zij ter inleiding als volgt. Consument en haar partner zijn eind 2003 een hypothecaire geldlening met de geldverstrekker aangegaan. De tussen partijen overeengekomen hypotheekvorm kenmerkt zich door het storten van een bepaald bedrag (in dit geval €

200.000,-) op een bij een Aangeslotene aan te houden beleggingsrekening. Het geleende geld wordt aan het einde van de looptijd van de hypothecaire geldlening met het op deze beleggingsrekening opgebouwde vermogen (gedeeltelijk) afgelost. Op de rechtsverhouding tussen Consument en haar partner enerzijds en de geldverstrekker anderzijds zijn de in de hypotheekofferte, de hypotheekovereenkomst en de in deze documenten van toepassing verklaarde voorwaarden van toepassing. Ten aanzien van de beleggingsrekening bestaat een rechtsverhouding tussen Consument en haar partner enerzijds en Aangeslotene anderzijds. De bepalingen die tussen deze partijen gelden, zijn afhankelijk van hetgeen Consument, haar partner en Aangeslotene zijn overeengekomen. De Commissie zal nu overgaan op de inhoudelijke beoordeling van de klacht.

2. *Kunnen de gelden op de beleggingsrekening (op kosten van Aangeslotene) worden overgeboekt naar een andere bank?*

5.2. Consument vordert dat Aangeslotene medewerking verleend aan het overboeken van de gelden op de beleggingsrekening naar een rekening bij een andere bank, eventueel gepaard gaande met een wijziging van de hypotheekovereenkomst. Deze vraag kan niet in deze klachtprocedure worden beoordeeld. Zoals Aangeslotene terecht opmerkt, is de beantwoording van deze vraag afhankelijk van hetgeen Consument en haar echtgenoot enerzijds en de geldverstrekker anderzijds zijn overeengekomen. De beleggingsrekening en de daarop staande gelden is namelijk verpand aan de geldverstrekker. Dit brengt mee dat dit deel van de klacht in deze procedure onbehandeld zal blijven, maar in de uitspraak aangaande de klachtprocedure tussen Consument en de geldverstrekker (bij de Geschillencommissie aanhangig onder nummer 2014-362) aan de orde zal komen.

3. *Worden de gelden op de beleggingsrekening op een correcte wijze aangewend door Aangeslotene (door het toepassen van de juiste algemene voorwaarden)?*

5.3. Aangeslotene heeft ten aanzien van dit klachtonderdeel als meest verstrekkende weer aangevoerd dat Consument niet ontvankelijk is, omdat zij niet heeft voldaan aan de in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) genoemde klachtplicht. De Commissie overweegt dat een schuldeiser - op grond van artikel 6:89 BW - geen beroep meer kan doen op een gebrek in de prestatie als deze niet binnen bekwame tijd nadat deze het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de schuldenaar heeft geprotesteerd. Dit leidt overigens niet - zoals Aangeslotene stelt - tot een niet-ontvankelijkheid van de klacht omdat een beroep op art. 6:89 een *materieel* weer is. Het is een *inhoudelijk* verweer aangaande het door Consument gestelde vorderingsrecht, namelijk dat een dergelijk recht is vervallen. Bij de vaststelling of een schuldeiser al dan niet tijdig heeft geklaagd, is tevens van belang of de schuldenaar nadeel lijdt door het te late tijdstip waarop de schuldeiser protesteert (zie Hoge Raad 8 februari 2013, LJN: BY4600). De Commissie overweegt dat Aangeslotene niet heeft aangevoerd dat en op welke manier zij is benadeeld door het feit dat Consument te laat zou hebben geprotesteerd. Het onderhavige verweer van Aangeslotene kan daarom worden gepasseerd.

5.4. Consument klaagt over het door Aangeslotene (niet) uitgevoerde advies over de gelden op de beleggingsrekening. Zij beroept zich daarbij op de Algemene Voorwaarden Dienstverlening van de rechtsvoorganger van Aangeslotene van januari 2003 (hierna: algemene voorwaarden A), welke in de hypotheekofferte en de hypotheekovereenkomst van toepassing zijn verklaard. De Commissie overweegt dat de algemene voorwaarden A slechts worden genoemd in de hypotheekofferte en de hypotheekovereenkomst. Deze documenten gelden echter enkel tussen Consument, haar partner en de geldverstrekker en

niet tussen Consument, haar partner en Aangeslotene. De algemene voorwaarden zijn daardoor niet van toepassing tussen Consument en haar partner enerzijds en Aangeslotene anderzijds. Dat de algemene voorwaarden A afkomstig lijken te zijn van Aangeslotene, creëert - zoals Consument terecht opmerkt - enige verwarring maar kan niet zonder meer leiden tot gebondenheid van Aangeslotene aan deze voorwaarden.

- 5.5. Aangeslotene voert aan dat de [de rechtsvoorganger van Aangeslotene] Voorwaarden (hierna: algemene voorwaarden B) van toepassing waren vanaf het moment dat Consument akkoord is gegaan met het beleggingsvoorstel I. Vanaf 3 november 2007 zijn volgens Aangeslotene echter andere algemene voorwaarden van toepassing geworden, doordat zij op die datum een brief aan Consument en haar partner heeft verzonden waarin andere algemene voorwaarden van toepassing werden verklaard, namelijk de Algemene Voorwaarden Dienstverlening [rechtsvoorganger van Aangeslotene] met als meest recente versie 20.053-0304 (hierna: algemene voorwaarden C) en de Productvoorwaarden Persoonlijk Effecten Advies met als meest recente versie APA20.012 (0204) (hierna: algemene voorwaarden D). Het is niet in geschil dat Consument deze brief van 3 november 2007 voor akkoord heeft ondertekend. De Commissie overweegt dat Consument daardoor akkoord is gegaan met de in de brief genoemde algemene voorwaarden en deze algemene voorwaarden van toepassing zijn geworden op de rechtsverhouding tussen partijen. Daarbij bestaat voor Aangeslotene geen verplichting te melden dat het gaat om andere voorwaarden dan de voorwaarden die eerder van toepassing waren. Aangenomen moet immers worden dat Consument - voordat zij akkoord gaat met de bij de brief gevoegde overeenkomst en algemene voorwaarden - deze documenten zorgvuldig doorleest, begrijpt en pas daarna voor akkoord ondertekend. De Commissie volgt de stelling van Consument dat zij geen andere keuze had dan akkoord te gaan met overeenkomst en algemene voorwaarden niet. Indien Consument niet akkoord wenste te gaan, had zij hierover in overleg kunnen treden met Aangeslotene. Dit heeft zij echter niet gedaan. Verder is voor dit geschil niet van belang dat bij de brief andere versies van deze algemene voorwaarden zouden zijn genoemd en bijgevoegd dan in de brief worden genoemd, zoals Consument stelt en hetgeen niet door Aangeslotene wordt betwist. Consument beroept zich namelijk op artikel 6 van de algemene voorwaarden D. Dit artikel is in de versie waarnaar Consument verwijst (APA20.012 (0711)) gelijk aan het artikel in de versie waarop Aangeslotene zich beroept (APA20.012 (0204)). Daarnaast geeft artikel 14 respectievelijk 15 van de algemene voorwaarden D Aangeslotene (onder de in deze artikelen genoemde voorwaarden) de bevoegdheid deze algemene voorwaarden te wijzigen en aan te vullen. Ook al is Consument akkoord gegaan met een andere versie van de algemene voorwaarden D, is het dus mogelijk dat (door het juist toepassen van de wijzigingsbevoegdheid door Aangeslotene) een latere en gewijzigde versie van deze algemene voorwaarden van toepassing is geworden. Consument beroept zich verder op de brochure "De Beleggingsfonds Hypotheek Wonen en Beleggen Tegelijk". De Commissie gaat er vanuit dat Consument deze brochure heeft ontvangen bij het aangaan van de beleggingsrelatie met Aangeslotene. Dit moment ligt vóór de brief van 30 oktober 2007 en is derhalve voor dit geschilpunt niet meer relevant. Hetzelfde geldt overigens voor de algemene voorwaarden B, zodat de toepasselijkheid van deze voorwaarden hier onbesproken zal blijven.

- 5.6. Het voorgaande brengt mee dat de algemene voorwaarden C en D van toepassing zijn op de rechtsverhouding tussen partijen. In artikel 6 van de algemene voorwaarden D is opgenomen:

“6. Omzetten naar [de rechtsvoorganger van Aangeslotene]

Indien de waarde van de belegging gedurende een tijdspanne van 12 maanden onafgebroken minder bedraagt dan 125.000,00 euro, kan [de rechtsvoorganger van Aangeslotene] bepalen dat de belegging niet langer meer zal worden beheerst door de bepalingen van deze productvoorwaarden maar door de productvoorwaarden van [de rechtsvoorganger van Aangeslotene]. Deze wijziging zal ook voor de cliënt bindend zijn met ingang van de dertigste dag nadat [de rechtsvoorganger van Aangeslotene] aan het haar bekende adres van de cliënt, onder gelijktijdige toezending van de productvoorwaarden van [de rechtsvoorganger van Aangeslotene], schriftelijk mededeling heeft gedaan van deze wijziging.”

Partijen zijn het erover eens dat voornoemd artikel meebrengt dat aan Consument (op basis van de productvoorwaarden die door dit artikel van toepassing worden) geen advies meer wordt verstrekt indien de waarde van de beleggingen gedurende een periode van twaalf maanden minder bedraagt dan € 125.000,-. De Commissie gaat ervan uit dat dit klachtonderdeel daarmee afdoende is behandeld.

4. Heeft Consument een rendementsverlies van € 10.590,20 geleden doordat Aangeslotene een profielwijziging niet heeft doorgevoerd en dient Aangeslotene dit rendementsverlies aan Consument te vergoeden?

- 5.7. Consument heeft Aangeslotene op 4 augustus 2009 een formulier toegezonden, waarmee ze haar beleggingsprofiel wilde wijzigen van profiel 3 (groeiportefeuille) naar profiel 5 (vermogensgroeiportefeuille). Hoewel op de door Aangeslotene verzonden dagafschriften (van onder meer 26 augustus 2009), vermogensoverzichten (van onder meer 31 maart 2010 en 31 december 2011) en brieven (van onder meer december 2010) vermeld stond dat het om een vermogensgroeiportefeuille ging, ontdekte Consument in 2012 dat de profielwijziging niet was doorgevoerd. Consument vordert van Aangeslotene de hierdoor ontstane schade, door haar over de periode van 30 juni 2009 tot 31 juni 2012 begroot op € 10.590,20. Aangeslotene voert aan dat Consument belegde op basis van een adviesrelatie en verwijst hiervoor naar de algemene voorwaarden D. Consument had, eventueel op basis van het beleggingsadvies van Aangeslotene van 7 augustus 2009, zelf een beleggingsprofiel moeten samenstellen en Aangeslotene vervolgens de opdracht moeten geven beleggingstransacties uit te voeren. Door dit na te laten, is de samenstelling van de portefeuille niet gewijzigd en is de profielwijziging feitelijk niet geëffectueerd. Verder betwist Aangeslotene de hoogte en uitgangspunten van de door Consument gevorderde schadevergoeding.
- 5.8. De Commissie overweegt dat, op basis van artikel 4 van de algemene voorwaarden D, tussen Consument, haar partner en Aangeslotene een beleggingsadviesrelatie bestaat. Kern van een adviesrelatie is dat Consument zelf beslist over het al dan niet uitvoeren van transacties na een verkregen advies van Aangeslotene. Consument dient zelf wijzigingen in haar beleggingen aan te brengen.
- 5.9. Ondanks hetgeen in 5.8 wordt overwogen, ziet de Commissie toch aanleiding om Consument een schadevergoeding - naar redelijkheid - toe te kennen. Hiertoe overweegt zij als volgt. Aangeslotene heeft een profielwijzigingsformulier van Consument ontvangen. Zij heeft dit profiel vervolgens aangepast in haar administratie, zoals blijkt uit de vanaf augustus 2009 door Consument ontvangen dagafschriften, vermogensoverzichten en brieven. Het had op de weg van Aangeslotene gelegen Consument op dat moment te wijzen op de tussen hen bestaande rolverdeling, zodat Consument vervolgens wijzigingen in

haar beleggingen had kunnen laten aanbrengen. Te meer omdat Consument hier niet - na het indienen van het wijzigingsformulier en het ontvangen van het beleggingsvoorstel II - zelfstandig toe overging. Daarnaast is op (door Consument overgelegde) dagafschriften een “Beheerfee/Adviesfee” van afgerond € 1.200,- per jaar bij Consument in rekening gebracht. Dit heeft, zoals Consument terecht opmerkt, bij Consument voor verwarring over de relatie met Aangeslotene gezorgd. Hoewel Aangeslotene in het onderhavige geval een verwijt te maken is, neemt dit de eigen verantwoordelijkheid van Consument voor het daadwerkelijk doorvoeren van beleggingstransacties na het doorgeven van de profielwijziging begin augustus 2009 (zoals reeds overwogen in 5.8) niet weg. Naar het oordeel van de Commissie brengt de eigen verantwoordelijkheid van Consument mee dat 50% van de door haar geleden schade aan haar moet worden toegerekend. Uitgaande van een door de Commissie geschatte schade van € 10.000,- aan rendementsverlies en € 3.600,- aan onterecht in rekening gebrachte beheerfee over een periode van drie jaar, komt de Commissie tot een door Aangeslotene te betalen schadevergoeding in redelijkheid van € 6.800,-. Hierbij merkt de Commissie op dat de hoogte van de twee schadebedragen (€ 10.000,- en € 3.600,-), de schuldverdeling en de periode waarover de schade is berekend, slechts schattingen betreffen en niet terug te voeren zijn op een schadeberekening op basis van vaststaande feiten.

5. Slotsom

- 5.10. Als eigen bijdrage aan de behandeling van dit geschil heeft Consument een bedrag van € 50,- betaald. Aangeslotene dient dit bedrag te vergoeden omdat zij in overwegende mate in het ongelijk is gesteld.
- 5.11. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie beslist als bindend advies dat Aangeslotene, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt:

- een bedrag van € 6.800,-;
- de eigen bijdrage van € 50,-.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan