

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-105 d.d.
27 maart 2015**

**(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, en prof. drs. A.D. Bac RA en J.C. Buiten, leden en
mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Samenvatting

Vermogensbeheer. Volgens de belegger is de portefeuille te risicovol ingericht. Naar het oordeel van de Commissie is komen vast te staan dat de overeengekomen assetallocatie is overschreden. De Commissie volgt de belegger niet in zijn stelling dat enkele van de effecten, omdat ze niet of beperkt verhandelbaar waren, voor een te hoog bedrag in de relevante rapportage zijn vermeld. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Het Haags Effectenkantoor B.V.,
gevestigd te Den Haag, hierna te noemen HHEK.

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening,
- het klachtformulier met begeleidende brief, ontvangen op 20 september 2013,
- de brief van de gemachtigde van [X] B.V. van 11 oktober 2013,
- de brief van de gemachtigde van [X] B.V. van 14 oktober 2013,
- het verweerschrift,
- de pleitnota van de gemachtigde van [X] B.V.,
- de brief van de gemachtigde van [X] B.V. van 27 oktober 2014,
- de brief met bijlagen van 14 november 2014 van mr. M.G. Hop, de gemachtigde van HHEK, en
- de brief van de gemachtigde van [X] B.V. van 17 november 2014.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 september 2014 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument is aandeelhouder en bestuurder van [X] B.V. In 2003 heeft hij met HHEK gesproken over het beheer van het vermogen van [X] B.V. Daarover heeft HHEK in haar brief van 25 juli 2003 het volgende aan consument geschreven:
- “(…) Op basis van onze bespreking van 22 juli treft u bijgaand een beleggingsvoorstel aan.
(…)

Uitgangspunten:

- Te beleggen bedrag € 880.000,-. Dit bedrag is ondergebracht in een stamrecht B.V. Deze vennootschap heeft de verplichting om jaarlijks (...) € 89.196,- (...) aan u uit te keren, verdeeld in jaarlijkse termijnen. Deze verplichting loopt tot 2025.
- Tot uw 65^e (uw beider leeftijden bedragen 52 jaar respectievelijk 54 jaar) vormen deze uitkeringen uw voornaamste inkomstenbron. Na uw 65^e beschikt u over een goed pensioen.
- Als gevolg van de crisis op de financiële markten maar met name door slecht verlopen beheer, is het vermogen ruim onder de benodigde koopsomwaarde gezakt. Oorspronkelijk was een jaarlijks rendement van 4,6% voldoende om tot 2025 de stamrecht B.V. aan de verplichtingen (...) te kunnen laten voldoen. Vanwege de forse afname van het vermogen is het benodigde rendement opgelopen tot 8%.
- Doelstelling van het vermogensbeheer is om zo lang mogelijk de jaarlijkse onttrekking van € 89.196,- te kunnen doen.
- U bent ontevreden over het (...) beleid (...) van uw huidige bank. Reden om het vermogen bij Het Haags Effektenkantoor onder te brengen. Van ons verwacht u een hoger rendement tegen minder risico (...).

Overwegingen

De situatie dat het vermogen in de stamrecht B.V. ruim onder de benodigde koopsomwaarde is gezakt geeft een reden tot zorg. Het beoogde scenario, een constante jaarlijkse uitkering van € 89.196,- over een periode van 27 jaar lijkt onhaalbaar geworden doordat met het beheer van uw vermogen te grote risico's genomen zijn. Reden om (...) de doelstellingen opnieuw te formuleren. De minimale doelstelling is (...) voldoende rendement te genereren om in uw inkomsten te voorzien totdat u 65 wordt. (...)

De reden om het vermogen bij Het Haags Effektenkantoor onder te brengen is om de periode waarin de jaarlijkse onttrekking gedaan kan worden zo lang mogelijk te laten zijn. Om tot 2025 de jaarlijkse onttrekkingen te kunnen doen is echter een nettorendement van 8% nodig. Dit rendement is alleen haalbaar als aanzienlijke risico's worden genomen. "Aanzienlijke risico's" betekent dat doelstelling I, onttrekkingen tot minimaal uw 65^e, in gevaar zou kunnen komen. In onze optiek is over een langere periode tegen beperkte risico's een nettorendement van 6% haalbaar. "Netto" wil zeggen na aftrek van kosten van beheer die wij (...) op 1% stellen, zodat een brutorendement van 7% voldoende is. Deze aanname is gebaseerd op de volgende veronderstellingen. Op basis van historische gegevens is met obligaties en vergelijkbare beleggingen een lange termijn rendementsverwachting van 5,5% reëel, met vastgoed 8% en met aandelen 10%. Door deze beleggingen in de juiste verhouding in de portefeuille op te nemen en waar nodig bij te sturen, achten wij de kans aanzienlijk dat een brutorendement van 7% gehaald zal worden.

Onttrekkingen zullen dan mogelijk zijn tot het jaar 2019. (...)

Op basis van het bovenstaande komen wij tot de onderstaande asset allocation:

(...)

obligaties, preferente aandelen	65%
vastgoedfonds, high yield fund	10%
aandelen en aandelen met optieconstructies	25%

(...)

Obligaties, Preferente Aandelen (rendementsprognose 5% - 7%)

De huidige obligaties in portefeuille komen in principe voor vervanging in aanmerking. De rendementsvooruitzichten zijn te laag, bij sommige minder dan 3% jaarlijks. Het Haags Effektenkantoor spant zich in om interessante obligaties voor haar cliënten te vinden. (...) Omdat wij een kleinere effecteninstelling zijn zullen onze orders de markt niet verstoren (...). Hierdoor zijn wij indien aanbod zich aandient in staat (...) uitstekende obligaties aan te kopen. Het rendementspotentieel hiervan ligt vaak 1,5% boven dat van staatsleningen tegen licht hogere risico's. (...)"

- 2.2 [X] B.V. en HHEK zijn op 29 juli 2003 een vermogensbeheerovereenkomst aangegaan (hierna: de beheerovereenkomst). In de beheerovereenkomst is het volgende bepaald:
“(…)
BIJLAGE 2 Uitgangspunten en doelstellingen
(…)
Financiële situatie
(…)
Het vermogen dat door Het Haags Effektenkantoor wordt beheerd, of waarover door Het Haags Effektenkantoor wordt geadviseerd bedraagt circa € 900.000.
(…) Cliënt onttrekt op dit moment jaarlijks € 89.205,96 aan het vermogen ter aanvulling van het inkomen.
(…)
Het doel waarmee belegd wordt is om:
(…)
Nu of op korte termijn (gedeeltelijk) in het levensonderhoud te voorzien.
(…)
Risicobereidheid
(…)
De financiële situatie laat het toe, en Cliënt is zich ervan bewust en accepteert dat het vermogen op een bepaald moment tijdelijk of gedurende langere tijd door koersdalingen beperkt (10% à 20%) in waarde kan dalen.
(…)
Het te volgen beleggingsbeleid zal zijn:
(…)
defensief (25% aandelen en 75% obligaties of vergelijkbare beleggingen).
(…)
Aanvullingen, opmerkingen
Maandelijks zal € 7.433,83 uit de portefeuille onttrokken worden. Dit is een uit een stamrecht voortvloeiende verplichting.
(…)
BIJLAGE 3 Specificatie beperkingen
(…)
In deze bijlage worden de verschillende beleggingscategorieën opgesomd waarin het Beheerder is toegestaan voor Cliënt te beleggen en waarin niet. (…)
Effectenbeurzen
Aandelen
(…)
Beleggingsfondsen
binnenland: (niet) genoteerd ja
buitenland: (niet) genoteerd ja
Obligaties
binnenland: hoofdfondsen ja
incourant nee
buitenland: hoofdfondsen ja
incourant nee
(…)”
- 2.3 De effecten in de beheerportefeuille van [X] B.V. zijn aangehouden op een effectenrekening bij Theodoor Gilissen Bankiers N.V. (hierna: Theodoor Gilissen).

- 2.4 In haar brief van 19 mei 2006 heeft HHEK consument geattendeerd op de introductie van de Robeco Dutch Offices Index Bond (hierna: de Robeco Bond):
“(…) Binnenkort wordt geïntroduceerd de Robeco Dutch Offices Index Bond. Deze obligatie met een looptijd van bijna 10 jaar zal het directe en indirecte rendement uitkeren van de ROZ/IPD-Vastgoedindex voor de Nederlandse kantorenmarkt.
Het Haags Effektenkantoor vindt deze obligatie interessant en meent dat de lening goed zou passen in het beleggingsbeleid dat wij voor u voeren. Op grond van de geldende vermogensbeheer-overeenkomst zouden wij voor u in deze obligatie kunnen beleggen. Echter, omdat het product in principe niet verhandelbaar is, achten wij het zinnig u erop te wijzen dat de middelen die aangewend worden voor aankoop, voor een periode van ongeveer 10 jaar vastliggen. Als u dat onwenselijk vindt, dan is het product niet geschikt om opgenomen te worden in uw portefeuille.
Deelt u onze mening dat de obligatie een goede aanvulling zou vormen (…) dan verzoeken wij u bijgaand formulier aan ons te retourneren voor 31 mei a.s. (...)”
- 2.5 Op 22 mei 2006 heeft consument aan HHEK gemaild:
“(…) Wij zijn het een en ander aan het bestuderen en hebben moeite met het volgende:
(…) HEK kent de omvang en doelstellingen van [X] B.V., dus als jullie het geschikt vinden; doen, zoniet; laten. (...) Helemaal los van het produkt vinden wij dat de verantwoordelijkheid van beheer van [X] B.V. onze kant wordt opgeschoven. Wij hebben er geen moeite mee dat er een obligatie (in dit geval) de eerste 10 jaar niet liquide is te maken, maar de keuze van welke is niet ons pakkie an. (...)”
- 2.6 HHEK heeft op 23 mei 2006 aan consument gemaild:
“(…) De enige reden dat we graag een handtekening willen is dat je beseft dat de € 50.000,- gedurende 10 jaar waarschijnlijk niet liquide te maken is. Het heeft niets te maken met het risico van de obligatie. We zijn er niet zeker van dat de huidige volmacht ons de bevoegdheid geeft om middelen op deze manier vast te leggen, vandaar de keuze.
(…) Wat mij betreft maak je een eigen briefje waarin je aangeeft te beseffen dat de €50.000,- 10 jaar vastliggen, zonder verdere verwijzingen naar het product. (...)”
- 2.7 Consument heeft namens [X] B.V. op 23 mei 2006 aan HHEK geschreven:
“(…) Ik geef u toestemming de Robeco Dutch Offices Index Bond op te nemen in de door u beheerde beleggingsportefeuille voor een bedrag van € 50.000. Ik realiseer me dat in deze obligatie belegde middelen in principe de eerste 10 jaar niet liquide te maken zijn. (...)”
- 2.8 Begin april 2008 heeft [X] B.V. de beheerovereenkomst opgezegd en heeft zij verzocht de portefeuille over te boeken naar een rekening bij een andere financiële instelling.

3. Geschil

- 3.1. [X] B.V. vordert dat HHEK wordt veroordeeld tot vergoeding van de door [X] B.V. geleden schade, begroot op € 101.648 en te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 1 april 2008. Aan deze vordering legt zij ten grondslag dat HHEK toerekenbaar is tekortgeschoten door de portefeuille in strijd met de overeengekomen assetallocatie in te richten.
- 3.2 HHEK heeft de stellingen van [X] B.V. gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Aard van de rechtsverhouding

4.1 Tussen partijen heeft een relatie van vermogensbeheer bestaan. Aan vermogensbeheer is eigen dat de beheerder zijn beheerstaken naar eigen inzicht vervult; voorts dient de beheerder het aan hem toevertrouwde vermogen te beheren zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vermogensbeheerder mag worden verwacht. Bij het beoordelen of het beheer aan deze maatstaf heeft voldaan, komt groot belang toe aan de beleggingsdoelstellingen en het vastgestelde risicoprofiel. Ten aanzien van het risicoprofiel is in de beheerovereenkomst afgesproken dat belegd zal worden volgens een defensief risicoprofiel, hetgeen inhoudt dat 25% van het belegde vermogen wordt ondergebracht in aandelen en 75% in obligaties of vergelijkbare beleggingen. Verder zijn afspraken gemaakt over het soort effecten waarin mag worden belegd; afgesproken is onder meer dat zowel in beursgenoteerde als niet-beursgenoteerde beleggingsfondsen mag worden belegd en dat incurante obligaties niet zijn toegestaan.

Beroep op artikel 6:89 BW en verjaring

4.2 HHEK voert aan dat [X] B.V. niet binnen bekwame tijd, als bedoeld in artikel 6:89 BW, bij haar heeft geklaagd. Dit verweer wordt verworpen, omdat uit de stellingen van HHEK niet blijkt wanneer [X] B.V. redelijkerwijs heeft behoren te ontdekken dat HHEK jegens haar was tekortgeschoten in het naleven van haar verbintenissen uit de beheerovereenkomst. Ook heeft HHEK onvoldoende onderbouwd dat zij in enig opzicht nadeel heeft geleden door het tijdsverloop tussen het moment van ontdekking van de gestelde tekortkoming en het moment waarop [X] B.V. bij HHEK heeft geklaagd.

4.3 Ook het beroep op verjaring van HHEK wordt verworpen. In dit verband heeft HHEK alleen gesteld dat uit de eigen stellingen van [X] B.V. blijkt dat de schade in 2006 is ontstaan. Dit betoog faalt. [X] B.V. heeft weliswaar gesteld dat de tekortkoming van HHEK – namelijk de aankoop van risicovolle effecten in een grote omvang – in 2006 heeft plaatsgevonden; daaruit volgt echter nog niet dat de daardoor veroorzaakte schade, namelijk het koersverlies op die effecten, in 2006 is ontstaan en evenmin dat [X] B.V. reeds in 2006 met de schade bekend was. Ook overigens heeft HHEK onvoldoende inzichtelijk gemaakt wanneer de schade is ontstaan en wanneer [X] B.V. met de schade bekend heeft kunnen zijn.

Tekortschieten en schadebegroting

4.4 [X] B.V. heeft onweersproken gesteld dat HHEK is tekortgeschoten door bij het inrichten van de portefeuille de overeengekomen assetallocatie te overschrijden, zodat dit is komen vast te staan.

4.5 Wel verschillen partijen van standpunt over de vraag of door dit tekortschieten schade is ontstaan. Volgens [X] B.V. heeft dit schade veroorzaakt; zij stelt dat de portefeuille volgens de rapportage van ultimo juni 2006 € 729.916 waard was en begin april 2008, toen de beheerovereenkomst werd beëindigd, € 562.389 en dat in deze periode een bedrag van € 156.094 is onttrokken. Ook stelt [X] B.V. dat in de rapportage van begin april 2008 de waardering van twee obligaties, de Rutland Caps en de Robeco Bond, niet juist is; volgens [X] B.V. waren deze stukken niet of beperkt verhandelbaar en had in deze rapportage niet een waarde van 94% respectievelijk 100% mogen worden vermeld, maar 27% respectievelijk 0%. HHEK heeft dit gemotiveerd betwist door aan te voeren dat de Rutland Caps in de tussentijd zijn verhandeld voor meer dan de nominale waarde en dat daarop in

totaal € 64.350 aan coupon is uitgekeerd en dat ook de Robeco Bond niet zonder waarde was omdat daarop € 12.005 aan coupon is uitgekeerd. Verder zijn partijen het niet eens over de peildata voor de schadeberekening. Als eerste peildatum noemen zij beiden ultimo juni 2006, maar [X] B.V. berekent de schade over de periode tot begin april 2008 en HHEK over de periode tot 3 november 2014.

- 4.6 De Commissie overweegt als volgt. Voor zover het de peildata van de schadeberekening betreft, geldt dat tussen partijen vaststaat dat de beheerovereenkomst begin april 2008 is beëindigd, terwijl uit de eigen stellingen van [X] B.V. blijkt dat een van de gronden voor opzegging was dat zij geen vertrouwen meer had in het gevoerde beheer. Onder die omstandigheden is er geen grond om de schade ook over de periode ná beëindiging van het beheer te berekenen en zal zij worden berekend over de periode van ultimo juni 2006 tot begin april 2008.
- 4.7 Aan de orde is vervolgens de vraag of de Rutland Caps en de Robeco juist zijn gewaardeerd.
- 4.8 Ten aanzien van de Rutland Caps heeft [X] B.V. gesteld dat deze na overboeking van de portefeuille onverhandelbaar bleken en dat voor deze stukken 'een huidige indicatieve waardering van 27%' dient te gelden. [X] B.V. heeft echter geen specifieke omstandigheden gesteld waaruit volgt dat die 27% een juiste waardering was op de relevante peildatum (begin april 2008). Gelet daarop is, bij gebrek aan voldoende onderbouwing, niet komen vast te staan dat in de bedoelde rapportage van Theodoor Gilissen – de bank waarbij de effecten van [X] B.V. werden gehouden – een onjuiste waarde van de Rutland Caps is vermeld. Voor de Rutland Caps zal daarom de door Theodoor Gilissen op of rond de peildatum gebruikte waarde worden aangehouden.
- 4.9 Ten aanzien van de Robeco Bond heeft [X] B.V. gesteld dat deze haar waarde geheel heeft verloren. Ter onderbouwing heeft zij gesteld dat deze stukken na overboeking van de portefeuille onverhandelbaar bleken en dat Robeco heeft bekend gemaakt dat ze geen waarde meer vertegenwoordigen.
- 4.10 De Commissie kan [X] B.V. niet volgen in haar stelling dat deze obligatie op de relevante peildatum – begin april 2008 – op nihil moest worden gewaardeerd. HHEK heeft immers, omdat incurante obligaties in bijlage 3 van de beheerovereenkomst werden vermeld als niet-toegestane beleggingen, [X] B.V. nadrukkelijk gevraagd of de Robeco Bond mocht worden aangekocht; in antwoord daarop heeft [X] B.V. schriftelijk toestemming verleend voor deze aankoop en bevestigd dat zij beseftte dat 'de daarin belegde middelen de eerste 10 jaar niet liquide te maken zijn'. Verder blijkt niet uit de stellingen van [X] B.V. dat in april 2008 reeds bekend of voorzienbaar was dat deze obligatie haar waarde geheel zou verliezen, terwijl dit wel op haar weg had gelegen in het licht van de door haar niet weersproken stelling van HHEK dat op de Robeco Bond nog in februari 2008 coupon is uitgekeerd en dat de couponuitkeringen op deze obligatie eerst in juni 2010 zijn gestaakt. Daar komt nog bij dat het feit dat een product periodiek inkomsten genereert, doorgaans betekent dat er een bepaalde positieve waarde aan toegekend mag worden. Ook ten aanzien van de Robeco Bond is daarom niet komen vast te staan dat deze met een te hoge marktwaarde in de rapportage is vermeld. Ook voor de Robeco Bond wordt de waarde aangehouden die op of rond de peildatum door Theodoor Gilissen is vermeld.
- 4.11 Bij de schadebegroting zal daarom ervan worden uitgegaan dat de portefeuille ultimo juni

2006 € 729.916 waard was en begin april 2008 € 562.389 en de onttrekkingen in deze periode € 156.094. Daarvan uitgaande is in deze periode een boekverlies van € 11.433 geleden.

- 4.12 Partijen zijn het verder oneens over de maatstaf voor de schadeberekening. [X] B.V. stelt dat het resultaat van haar portefeuille moet worden vergeleken met het resultaat van een (fictieve) portefeuille met 25% aandelen en 75% obligaties, waarbij de obligaties voor 50% uit staatsobligaties, voor 30% uit bedrijfsobligaties en 20% uit high-yield obligaties bestaan en waarbij het resultaat van de genoemde beleggingscategorieën wordt berekend met achtereenvolgens de MSCI World Total Return Index, de Barclays Eur Treasury Total Return Index, de Barclays Eur Aggregate Corp. Index en de iBoxx Eur Liquid High Yield Bond Index. Met deze berekening komt [X] B.V. uit op een fictief resultaat van 0,57%, derhalve € 3.715. HHEK heeft hiertegen ingebracht dat er geen sprake van schade is als het fictieve resultaat met de juiste indices wordt berekend. Ter toelichting heeft zij gesteld dat een index van staatsobligaties niet op zijn plaats is omdat in het beleggingsvoorstel stond dat niet in staatsobligaties zou worden belegd. HHEK heeft een schadeberekening overgelegd waarin het fictieve resultaat wordt berekend met de MSCI World Total Return Index en de Barclays Euro Aggregate Bond Total Return Eur Index.
- 4.13 De Commissie overweegt als volgt. Het ontbreekt aan een feitelijke grondslag voor de stelling van [X] B.V. dat het obligatiedeel in de fictieve portefeuille voor 50% uit staatsobligaties zou moeten bestaan. In het beleggingsvoorstel staat immers dat HHEK 'zich inspant om interessante obligaties voor haar cliënten te vinden', waarbij 'het rendementspotentieel vaak 1,5% ligt boven dat van staatsleningen tegen licht hogere risico's'. Daaruit blijkt dat staatsobligaties hoogstens een bescheiden deel van het obligatiedeel zouden uitmaken. Daar komt bij dat de door [X] B.V. gehanteerde onderverdeling van het obligatiedeel in de fictieve portefeuille (50% staatsobligaties, 30% bedrijfsobligaties en 20% high-yield obligaties) geen grondslag vindt in de beheerovereenkomst. Om die reden zal in de fictieve portefeuille worden uitgegaan van een verdeling van 25% aandelen en 75% obligaties en als index voor de aandelen, omdat partijen hierover niet van standpunt verschillen, de MSCI World Total Return Index. Als index voor de obligaties zal de Barclays Euro Aggregate Bond Total Return Index worden gebruikt. Dit is een passende index voor een defensieve, goed gespreide obligatieportefeuille.
- 4.14 De MSCI World Total Return Index is in de relevante periode met 6,4% gedaald en de Barclays Euro Aggregate Bond Total Return Index met 5,6% gestegen, zodat het gewogen gemiddelde (positieve) rendement 2,6% bedraagt. Uitgaande van dit rendement en een belegd vermogen van gemiddeld € 652.000 in de relevante periode komt het resultaat op de fictieve portefeuille uit op ongeveer € 17.000. Het daadwerkelijke resultaat in die periode is een verlies van € 11.433, zodat de te vergoeden schade uitkomt op € 28.433.

Overige schadeposten: wettelijke rente en eigen bijdrage

- 4.15 [X] B.V. vordert vergoeding van wettelijke rente met ingang van 1 april 2008 over het toegewezen bedrag. Bij gebrek aan voldoende onderbouwing van deze begindatum zal de wettelijke rente worden toegewezen vanaf 20 september 2013 – de dag van ontvangst van de klacht bij de Commissie – tot aan de dag van algehele betaling. Verder dient HHEK, omdat zij overwegend in het ongelijk is gesteld, aan [X] B.V. de eigen bijdrage van € 50 te vergoeden.
- 4.16 Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat HHEK, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan [X] B.V. vergoedt:

- (a) een bedrag van € 28.433, te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 20 september 2013 tot aan de dag van algehele betaling, en
- (b) de eigen bijdrage van € 50.

De Commissie wijst het meer of anders gevorderde 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.