

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-131 d.d.

29 april 2015

(mr. C.E. du Perron, voorzitter, en prof. dr. A. Buijs en mr. drs. R. Knopper, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Samenvatting

Adviesrelatie. Voor zover het de klacht betreft dat te veel aandelen zijn geadviseerd en het risicoprofiel eenzijdig is gewijzigd, heeft de belegger niet binnen bekwame tijd geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW. Wel kan schadevergoeding worden toegewezen op de grond dat de bank een te groot percentage gestructureerde obligaties heeft geadviseerd en de belegger ontoereikend heeft voorgelicht over de risico's daarvan. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

De vennootschap,

tegen

de naamloze vennootschap Staalbankiers N.V., gevestigd te Den Haag, hierna te noemen de bank.

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 ondertekende vragenformulier met bijlagen, ontvangen op 25 oktober 2013,
- het verweerschrift met bijlagen,
- de repliek met bijlagen,
- de dupliek met bijlagen,
- de brief met bijlagen van de vennootschap van 26 september 2014,
- de pleitnotities van vennootschap en
- de pleitnotities van de bank.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 oktober 2014 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument en de vennootschap zijn eind 1997 klant geworden bij de bank. In de eerste jaren heeft de bank het vermogen van de vennootschap beheerd uit hoofde van een overeenkomst van vermogensbeheer. In het kader van deze overeenkomst was een defensief risicoprofiel afgesproken, was het beleggingsdoel ‘een stabiele vermogensgroei’ en gold een beleggingshorizon van meer dan vijf jaar. Daarnaast heeft consument een privéportefeuille bij de bank aangehouden.
- 2.2 Medio 2001 is de relatie tussen de vennootschap en de bank omgezet in een beleggingsadviesrelatie. De effecten die in het kader van het beheer waren aangekocht, zijn voor een groot deel overgeheveld naar de adviesportefeuille van de vennootschap. Bij aanvang van de adviesrelatie gold een defensief risicoprofiel.
- 2.3 Op 10 mei 2001 heeft de bank aan consument geschreven:
“(…) Naar aanleiding van het telefonisch onderhoud van 8 mei 2001 hebben wij het risicoprofiel voor u aangepast. Voor depotnr. [nummer] t.n.v. [Consument] bent u op een offensieve groei uitgekomen en voor depotnr. [nummer 1] t.n.v. [de Vennootschap] bent u op een defensieve groei uitgekomen.
(…)
Tevens willen wij u erop wijzen dat uw portefeuille nog niet als zodanig is ingericht. In overleg met u zullen wij dit in de toekomst nader invullen, teneinde tot het door u gewenste risicoprofiel te komen. (…)”
- 2.4 Op 9 februari 2007 heeft de bank aan de vennootschap geschreven:
“(…) Met deze brief informeren wij u dat wij het risicoprofiel van de effectenportefeuille, bij ons geadmistreerd onder nummer [nummer 1], hebben gewijzigd in neutraal. Dit is het risicoprofiel dat momenteel overeenkomt met de huidige samenstelling van uw portefeuille. (…)”
- 2.5 Bij brief van 27 december 2009 heeft de vennootschap zich bij de bank beklaagd over de advisering.
- 2.6 In mei 2011 is de portefeuille overgeboekt naar een andere bank. De vennootschap heeft een tabel overgelegd, onderbouwd aan de hand van jaarrekeningen en andere stukken, waaruit blijkt dat de portefeuille vrijwel geheel uit vastrentende en zakelijke waarden heeft bestaan en zich als volgt heeft ontwikkeld in de periode van 31 december 2000 tot 31 mei 2011:

	vastrentende waarden	zakelijke waarden	waarde portefeuille
2000 (31/12)	175.863	1.385.391	1.561.254
2001 (31/12)	177.608	768.311	945.919
2002 (31/12)	176.607	486.730	663.337
2003 (31/12)	396.920	442.044	838.964
2004 (31/12)	527.998	433.383	961.381
2005 (31/12)	534.769	519.065	1.053.834
2006 (31/12)	516.747	563.263	1.080.010
2007 (31/12)	488.435	697.548	1.185.983
2008 (31/12)	394.754	266.257	664.091
2009 (31/12)	289.321	472.181	761.502
2010 (31/12)	303.045	535.570	838.615
2011 (31/5)	318.194	524.018	884.024

- 2.7 In de periode vanaf 2004 heeft een deel van de vastrentende waarden bestaan uit gestructureerde obligaties. Het koersverloop en de couponuitkeringen daarvan zijn als volgt geweest:

product	aankoop	verkoop of aflossing	aankoopsom	coupon	bedrag aflossing	waarde mei 2011
Robeco CDO	april 2003	maart 2009	76.500	30.501	67.812	
ABO	februari 2005		140.700	35.113		130.242
Tulip Lane CDO	april 2005		70.000	12.889		0
Rabobank China Note	december 2005	maart 2009	16.815	3.148	29.815	

3. Geschil

- 3.1. De vennootschap vordert dat de bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van schade, begroot op € 344.532 en te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 31 december 2010. Aan deze vordering legt de vennootschap ten grondslag dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten:
- (a) door de aankoop van effecten te adviseren die niet bij haar defensieve profiel pasten,
 - (b) door ontoereikend voor te lichten over en te waarschuwen voor de risico's van gestructureerde producten, en
 - (c) door uit eigen beweging het profiel te wijzigen van defensief naar neutraal.
- 3.2 De bank heeft de stellingen van de vennootschap gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Samenvatting

De Commissie komt, kort weergegeven, tot het oordeel dat de bank een aantal fouten heeft gemaakt. Over een deel van die fouten heeft de vennootschap naar het oordeel van de Commissie echter te laat geklaagd. Dat geldt niet voor het verwijt dat de bank een teveel aan gestructureerde obligaties heeft geadviseerd en dat de informatieverstrekking over die obligaties ontoereikend is geweest. Dit betekent dat een deel van het op verlies op die obligaties moet worden vergoed en dat de vordering gedeeltelijk wordt toegewezen. Hierna zal de Commissie motiveren hoe zij tot haar oordelen komt.

Aard van de rechtsverhouding

- 4.1 Het is niet in geschil dat tussen partijen vanaf medio 2001 een adviesrelatie heeft bestaan. Kern van een adviesrelatie is dat de belegger, desgewenst na verkregen advies, zelf beslist over het al dan niet uitvoeren van beleggingstransacties. Omdat de belegger in een adviesrelatie uiteindelijk zelf de beslissingen neemt, is hij in beginsel verantwoordelijk voor de gevolgen daarvan. Dit kan slechts anders zijn als vast komt te staan dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend beleggingsadviseur

betaamt. Of bij het adviseren van de vennootschap aan deze maatstaf is voldaan, is afhankelijk van verschillende omstandigheden, zoals de beleggingsdoelstelling, het beleggingsprofiel en de weging van de verschillende vermogenswaarden in de portefeuille.

Klachtonderdeel (a): niet bij defensief profiel passende effecten geadviseerd?

- 4.2 In dit klachtonderdeel voert de vennootschap twee gronden aan voor haar stelling dat te risicovolle effecten zijn geadviseerd: in de eerste plaats stelt zij dat het zakelijk gedeelte van de portefeuille tijdens de gehele duur van de adviesrelatie te groot is geweest en in de tweede plaats dat te risicovolle obligaties zijn geadviseerd.
- 4.3 Ter onderbouwing van de stelling dat het zakelijk gedeelte van de portefeuille steeds te groot is geweest, voert de vennootschap aan dat de portefeuille in de jaren 2001-2011 voor de helft uit aandelen heeft bestaan, terwijl dit volgens de afgesproken assetallocatie hoogstens 25% had moeten zijn, te meer omdat voor deze portefeuille een pensioendoelstelling gold en haar risicobereidheid beperkt was. Ook stelt de vennootschap dat de bank haar onvoldoende ervoor heeft gewaarschuwd dat de portefeuille te risicovol was ingericht
- 4.4 De Commissie constateert dat de portefeuille voor een te groot deel uit aandelen heeft bestaan. Uit de stellingen van de bank vloeit immers voort dat er bandbreedten werden gehanteerd bij een defensief profiel, te weten 55% tot 95% vastrentende waarden en 5% tot 45% zakelijke waarden, en dat in de kwartaalrapportages van de bank een verdeling van 75% vastrentende waarden en 25% zakelijke waarden werd vermeld als behorend bij een defensief profiel. Verder verschillen partijen weliswaar van standpunt over de precieze percentages van vastrentende en zakelijke waarden in de periode 2001-2011, maar uit de stellingen van beide partijen blijkt dat het percentage van de zakelijke waarden in die periode ruim boven de 25% heeft gelegen; volgens de vennootschap was het percentage gemiddeld ten minste 60%, volgens de bank ongeveer 55%. Ook overigens zijn geen specifieke omstandigheden gesteld die een zo forse overweging van de zakelijke waarden wenselijk maakten, zodat moet worden aangenomen dat er steeds een aanzienlijke overweging van de zakelijke waarden is geweest. Deze overweging is (mede) ontstaan als gevolg van de advisering door de bank; de beheerportefeuille, die grotendeels uit zakelijke waarden bestond, is immers grotendeels overgenomen in de adviesrelatie, zodat het op de weg van de bank had gelegen, bij aanvang van de adviesrelatie in 2001, de vennootschap te adviseren over de samenstelling van de portefeuille en daarbij aan de orde te stellen dat een rebalancing – een herschikking van de percentages van vastrentende en zakelijke waarden – wenselijk was. Nu niet is gebleken dat de bank dit heeft gedaan, moet het ervoor worden gehouden dat zij in dit opzicht toerekenbaar is tekortgeschoten. Dit wordt niet anders door het verweer dat in 2001 en 2002 een deel van de portefeuille is aangehouden bij een andere bank, dat in de jaaroverzichten is opgemerkt dat de portefeuille van het profiel afweek en dat de bank de vennootschap heeft aangeraden daarover contact met haar beleggingsadviseur op te nemen. Immers, zelfs als deze stellingen zouden komen vast te staan, doet dit niet af aan de zorgplicht van de bank om direct bij het overnemen van de portefeuille tot rebalancing te adviseren.
- 4.5 Aan de orde is vervolgens de stelling van de vennootschap dat ook het vastrentend

- 4.6 gedeelte van de portefeuille te risicovol is ingericht. De vennootschap stelt dat zij schade heeft geleden doordat de vastrentende waarden grotendeels bestonden uit gestructureerde, risicovolle producten zoals CDO's en asset-backed obligaties, terwijl deze producten gezien hun kenmerken tot de zakelijke waarden moeten worden gerekend. Met deze stelling doelt de vennootschap op de gestructureerde obligaties vermeld in overweging 2.8, te weten de Robeco CDO, de ABO, de Tulip Lane CDO en de Rabobank China Note.
- 4.7 De Commissie stelt voorop dat de genoemde gestructureerde obligaties wezenlijk van gewone bedrijfsobligaties verschillen doordat zij refereren aan een onderliggende portefeuille van beleggingen. Dergelijke gestructureerde obligaties mogen, zoals de Commissie in eerdere uitspraken heeft overwogen (vgl. de uitspraak van 30 januari 2012, nr. 2012-34 en van 13 november 2014, nr. 2014-409), ook worden geadviseerd aan particuliere beleggers met een defensief profiel, zij het in beperkte mate.
- 4.8 Uit de overgelegde jaarstukken en rapportages blijkt dat de portefeuille in de eerste drie jaar van de adviesrelatie relatief weinig gestructureerde obligaties bevatte. Op 31 december 2004 bevatte de portefeuille één obligatie van dit type, de Robeco CDO, destijds gelijk aan ongeveer 15% van de vastrentende waarden. Vervolgens, door een reeks van aankopen in 2005 – van de ABO, de Tulip Lane CDO en Rabobank China Note – is dit percentage fors gestegen, met als gevolg dat het vastrentend deel voor meer dan de helft uit gestructureerde obligaties bestond (ongeveer 55% op 31 december 2005 en ongeveer 60% op 31 december 2006). Gezien de hiervoor genoemde maatstaf – dat gestructureerde obligaties bij een defensief profiel slechts in beperkte mate mogen worden geadviseerd – en het feit dat de portefeuille ten tijde van deze aankopen reeds voor meer dan het overeengekomen maximum van 45% uit aandelen bestond, is de Commissie van oordeel dat het aandeel van de gestructureerde obligaties door de aankopen in 2005 te groot is geworden. Verder heeft de vennootschap voldoende aannemelijk gemaakt – in het bijzonder in haar repliek bij de Commissie, par. 21 t/m 38 – dat zij alleen na overleg met de bank tot aankoop van effecten overging. Hieruit volgt dat de bank ook is tekortgeschoten door het adviseren van een te risicovolle inrichting van het vastrentend deel van de portefeuille.

Klachtonderdeel (b): informatieverstrekking over gestructureerde producten ?

- 4.9 In dit klachtonderdeel stelt de vennootschap aan de orde dat zij ontoereikend is voorgelicht over en gewaarschuwd voor de risico's van de hiervoor genoemde gestructureerde obligaties, waaronder het achtergestelde karakter en de eeuwigdurende looptijd en voorts de risicovolle samenstelling van CDO's.
- 4.10 Zoals overwogen onder 4.7, moet het ervoor worden gehouden dat deze gestructureerde obligaties na overleg met een adviseur van de bank zijn gekocht. Van belang is verder dat de bank slechts ten aanzien van de Tulip Lane CDO het verstrekte informatiemateriaal heeft overgelegd en daarmee onvoldoende heeft onderbouwd dat de vennootschap ten aanzien van de overige gestructureerde obligaties toereikend is voorgelicht en gewaarschuwd. Daarmee is komen vast te staan dat in ieder geval ten aanzien van een deel van de gestructureerde obligaties de informatieverstrekking ontoereikend is geweest.

Klachtonderdeel (c): profiel uit eigen beweging gewijzigd

- 4.11 Verder stelt de vennootschap dat de bank in 2007 uit eigen beweging het profiel heeft omgezet van defensief naar neutraal.
- 4.12 Als verweer voert de bank aan dat het profiel wel degelijk in overleg met de vennootschap is gewijzigd. Dit verweer faalt, omdat de bank geen voldoende specifieke omstandigheden heeft gesteld of stukken heeft overgelegd waaruit blijkt dat zij destijds voldoende gedetailleerd inlichtingen heeft ingewonnen bij de vennootschap over haar financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid, zoals vereist op grond van artikel 4:23 lid 1 Wft. Het feit dat de vennootschap al geruime tijd een afwijking tussen haar profiel en de portefeuille liet voortbestaan – ondanks opmerkingen daarover op de jaaroverzichten – en dat zij niet inging op de uitnodiging van de bank om over het profiel te spreken, maakt nog niet dat de bank het profiel eenzijdig mocht wijzigen. Een en ander zou wel aanleiding hebben kunnen zijn de adviesrelatie met de vennootschap te beëindigen, in het bijzonder als de vennootschap, ook na een waarschuwing daarvoor, weigerachtig zou zijn gebleven over haar profiel met de bank te overleggen.
- 4.13 Het voorgaande betekent dat niet is komen vast te staan dat vanaf 2007 voor de portefeuille van de vennootschap een neutraal profiel mocht worden toegepast en dat de bank in dit opzicht is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de adviesrelatie. Hieruit volgt dat ook in de resterende jaren van de adviesrelatie – 2007 tot en met 2011 – een defensief profiel had behoren te gelden.

Beroep op artikel 6:89 BW, verjaring, contractuele vervaltermijn en exoneratiebeding

- 4.14 De bank voert aan dat de Commissie niet aan een inhoudelijke beoordeling kan toekomen, omdat de vennootschap zich niet binnen bekwame tijd, als bedoeld in artikel 6:89 BW, bij haar heeft beklagd.
- 4.15 Het beroep op artikel 6:89 BW slaagt voor zover het de klacht betreft dat de portefeuille voor een te groot deel uit aandelen heeft bestaan (zie klachtonderdeel a, overweging 4.3 en 4.4). Tussen partijen is immers niet in geschil dat de vennootschap kwartaalrapportages van de bank heeft ontvangen waarin de inrichting van de portefeuille is vermeld en waaruit dus kon worden afgeleid dat de portefeuille voor meer dan de helft uit aandelen bestond. Dit geldt te meer omdat in de jaren 2000-2002 aanzienlijke koersverliezen zijn geleden, hoofdzakelijk in het aandelengedeelte van de portefeuille, en de vennootschap geen voldoende specifieke feiten en omstandigheden heeft gesteld die het verklaarbaar maken dat zij desondanks eerst eind 2009 is gaan klagen. Het beroep op artikel 6:89 BW slaagt ook ten aanzien van de klacht dat de bank uit eigen beweging het profiel heeft aangepast (zie klachtonderdeel c); bij dit klachtonderdeel is van belang dat de bank op 9 februari 2007 heeft bevestigd dat dat het risicoprofiel was gewijzigd, zodat het op de weg van de vennootschap had gelegen, gegeven het feit dat zij defensief wenste te beleggen, zich hierover te beklagen. Het is echter niet gebleken dat de vennootschap zich op korte termijn hierover bij de bank heeft beklagd.

- 4.16 Het beroep op artikel 6:89 BW wordt verworpen voor zover het de klacht betreft dat de bank te veel gestructureerde obligaties heeft geadviseerd en ontoereikende informatie over die obligaties heeft verstrekt (zie klachtonderdeel a, overweging 4.5 – 4.7, en klachtonderdeel b). De gestructureerde obligaties zijn gekocht in 2003-2005 en eerst in de loop van 2007 en 2008 zijn op de obligaties forse koersverliezen geleden. Ook zijn er geen aanwijzingen dat de vennootschap voor het ontstaan van deze koersverliezen bedacht kon op de bijzondere risico's van gestructureerde obligaties en het feit dat de bank kon zijn tekortgeschoten door de aankoop van zulke obligaties te adviseren en haar ontoereikend daarover voor te lichten. Deze omstandigheden brengen mee dat ook het beroep op verjaring, voor zover het de gestructureerde obligaties betreft, wordt verworpen. Het is immers niet gebleken dat de vennootschap eerder dan 2008 bekend is geworden met forse verliezen op de obligaties. Dit betekent dat de verjaringstermijn van artikel 3:310 lid 1 BW op zijn vroegst in 2008 is aangevangen, terwijl uit de stellingen van de bank volgt dat de verjaring op 31 december 2010 is gestuit.
- 4.17 Verder heeft de bank een beroep gedaan op het exoneratiebeding in artikel 4.1 van de adviesovereenkomst. Dit verweer wordt verworpen. De bedoelde bepaling ziet op schade veroorzaakt door uit een onjuiste uitvoering van orders, terwijl het in deze procedure om andersoortige (gestelde) tekortkomingen gaat. Ook faalt het beroep op de termijn van artikel 12 en 13 van de Algemene Bankvoorwaarden. Op grond van deze bepalingen moet de cliënt de juistheid van gegevens in stukken van de bank controleren en fouten binnen twaalf maanden melden. Een verplichting om de bank binnen die termijn op andere toerekenbare tekortkomingen te attenderen, zoals die vermeld in de hiervoor omschreven klachtonderdelen, volgt daar niet uit.

Causaal verband

- 4.18 Hiervoor is gebleken dat de bank is tekortgeschoten door een teveel aan gestructureerde obligaties te adviseren en de vennootschap ontoereikend daarover voor te lichten. Ten aanzien van deze klachtonderdelen zijn de hiervoor genoemde verweren – het beroep op artikel 6:89 BW, verjaring, de contractuele vervaltermijn en het exoneratiebeding – verworpen, zodat moet worden beoordeeld of door dit tekortschieten schade is veroorzaakt.
- 4.19 Een verplichting tot schadevergoeding kan pas ontstaan wanneer voldoende aannemelijk is dat de vennootschap, als zij naar behoren was voorgelicht en geadviseerd, een andere beleggingsbeslissing zou hebben genomen. Aan dit vereiste is voldaan. Hiervoor is immers geconstateerd dat de vennootschap bij haar beleggingstransacties in de regel op het advies van de bank afging. Het is daarom voldoende aannemelijk dat, indien de bank zou hebben geadviseerd slechts beperkt in gestructureerde obligaties te beleggen en daarbij voldoende indringend op de risico's van deze producten had gewezen, het percentage van de gestructureerde obligaties beperkt zou zijn gebleven en dat de hiervoor genoemde aankopen in 2005 – van de ABO, de Tulip Lane CDO en de Rabobank China Note – niet zouden hebben plaatsgevonden en in plaats daarvan minder risicovolle obligaties zouden zijn gekocht.

- 4.20 De bank heeft een beroep gedaan op artikel 6:101 BW (eigen schuld) en heeft daartoe onder meer aangevoerd dat het op de weg van de vennootschap had gelegen ten tijde van de advisering (aanvullende) informatie te vragen over de kenmerken en risico's van de geadviseerde gestructureerde obligaties. Dit verweer slaagt. Tussen partijen is immers niet in geschil dat consument van de bank een brochure over de Tulip Lane CDO heeft ontvangen, terwijl niet is gebleken dat hij deze heeft bestudeerd en evenmin dat hij voor aankoop van de overige gestructureerde obligaties navraag heeft gedaan naar de kenmerken daarvan, terwijl de gestructureerde obligaties tezamen bij aankoop een waarde hadden van ongeveer een derde van de portefeuille. Gelet daarop blijft 30% van de schade voor rekening van de vennootschap.
- 4.21 De schade zal naar billijkheid worden begroot, omdat het bedrag slechts met aanzienlijke inspanningen en kosten nauwkeuriger kan worden berekend. Het daadwerkelijke resultaat op de in 2005 gekochte gestructureerde obligaties – de ABO, de Tulip Lane CDO en de Rabobank China Note – wordt vergeleken met het fictieve resultaat van een belegging in reguliere obligaties. Voor het bepalen van dit fictieve resultaat is de index die de vennootschap in haar berekening gebruikt (de Barclays Capital Euro Aggregate Total Return Index) geen geschikte maatstaf, omdat die index het resultaat van een gespreide portefeuille beschrijft en het hier slechts enkele titels in de portefeuille betreft. Het fictieve resultaat zal daarom bepaald aan de hand van het resultaat van een belegging in tienjaars staatsobligaties met een rente van 4,25%. Uitgaande van de bedragen in overweging 2.8 is op de ABO, de Tulip Lane CDO en de Rabobank China Note een koersverlies van € 67.458 geleden en € 51.150 aan rente ontvangen, hetgeen per saldo en afgerond uitkomt op een negatief resultaat van € 16.300. Op de genoemde staatsobligaties zou in diezelfde periode een positief resultaat zijn behaald van afgerond € 56.800. Gelet op het verschil tussen de laatstgenoemde twee bedragen wordt de schade begroot op € 73.100. Aangezien 30% van de schade wegens eigen schuld voor rekening van de vennootschap blijft, komt de schadevergoeding uit op € 51.200.

Overige schadeposten: wettelijke rente en eigen bijdrage

- 4.22 De vennootschap vordert vergoeding van wettelijke rente met ingang van 31 december 2010 over het toegewezen bedrag. Bij gebrek aan voldoende onderbouwing van de begindatum zal de wettelijke rente worden toegewezen vanaf 25 oktober 2013 – de dag van ontvangst van de klacht bij de Commissie – tot aan de dag van algehele betaling. Verder dient de bank, omdat zij overwegend in het ongelijk is gesteld, de eigen bijdrage van € 50 te vergoeden.
- 4.23 Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de bank, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan de vennootschap vergoedt:

- (a) een bedrag van € 51.200, te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 25 oktober 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.