

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-146 d.d.
18 mei 2015**

**(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, prof. drs. A.D. Bac RA en J.C. Buiten, leden en
mr. S. van der Hoorn, secretaris)**

Samenvatting

Adviesrelatie: Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van het verlies dat hij op zijn beide beleggingsportefeuilles heeft geleden door het advies van Aangeslotene op te volgen. De Commissie is van oordeel dat Consument in zijn klacht niet-ontvankelijk moet worden verklaard. Consument heeft na de afwijzingsbrief van Aangeslotene twee jaar gewacht alvorens hij zijn klacht bij het Klachteninstituut indiende. In deze is er op grond van artikel 15.2 van het Reglement geen sprake van een redelijke termijn waarbinnen Consument zijn klacht aan het Klachteninstituut heeft voorgelegd en is de klacht van Consument niet-ontvankelijk.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

I. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met klachtbrief en bijlagen van 24 juli 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de spreekantekeningen van de gemachtigde van Consument, overgelegd ter zitting.

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 23 april 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. In 2005 is Consument een adviesrelatie aangegaan met Aangeslotene. Deze adviesrelatie is beëindigd in oktober 2009. In deze periode heeft Consument een tweetal beleggingsportefeuilles bij Aangeslotene aangehouden, één in privé en één in de hoedanigheid als bestuurder van zijn Beheer B.V. (destijds [X] B.V.).
- 2.2. Consument belegde voor beide portefeuilles in vastrentende en zakelijke waarden. De asset-mix van beide portefeuilles is na de aanvang niet meer gewijzigd.

2.3. In oktober 2009 heeft Consument zijn beide beleggingsportefeuilles ondergebracht bij Rabobank.

3. De vordering en grondslagen

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van het verlies dat hij op zijn beide beleggingsportefeuilles heeft geleden door het advies van Aangeslotene op te volgen. De schade op zijn beleggingsportefeuille in privé heeft hij begroot op € 23.455,- en de schade op de beleggingsportefeuille van de Beheer B.V. heeft hij begroot op € 18.618,-.
- 3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht en niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mocht worden verwacht door
- 1) voor beide portefeuilles een asset-mix te adviseren die niet overeen kwam met het risicoprofiel van Consument;
 - 2) voor beide portefeuilles te offensieve beleggingen te adviseren, terwijl Consument Aangeslotene van het begin af aan te kennen heeft gegeven dat beide portefeuilles dienen als pensioenvoorziening.
- 3.3. Op de stellingen die Aangeslotene tot verweer heeft opgeworpen, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

- 4.1. Aangeslotene stelt zich primair op het standpunt dat Consument niet-ontvankelijk is in zijn klacht op grond van artikel 15 lid 1 en 2 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement). Aangeslotene meent dat Consument niet binnen een redelijke termijn zijn klacht heeft ingediend en dat zij hierdoor in haar belangen is geschaad. Op het moment dat Consument zijn klacht bij Aangeslotene indiende, waren de beleggingsportefeuilles ondergebracht bij Rabobank waardoor er voor Aangeslotene geen mogelijkheid bestond om de asset-mix in overeenstemming te brengen met de wensen van Consument, aldus Aangeslotene. Voorts stelt Aangeslotene dat Consument zijn klacht bij het Klachteninstituut heeft ingediend twee jaar nadat zij de klacht van Consument had afgewezen en Aangeslotene door dit tijdsverloop niet meer in het bezit was van het dossier van Consument.
- 4.2. Met betrekking tot de termijn waarbinnen een klacht moet zijn ingediend, is in artikel 15 lid 1 en 2 van het Reglement het volgende bepaald:
- “15.1 De Consument moet zijn Klacht Schriftelijk in de Nederlandse taal aan het Klachteninstituut voorleggen binnen drie maanden te rekenen vanaf de dagtekening van de brief waarin Aangeslotene definitief Schriftelijk zijn standpunt over de Klacht aan de Consument heeft kenbaar gemaakt, en de Consument daarbij heeft gewezen op de mogelijkheid zijn Klacht binnen een termijn van drie maanden aan het Klachteninstituut voor te leggen.*
- 15.2 Indien de Aangeslotene Consument bij de Schriftelijke afwijzing niet heeft gewezen op de mogelijkheid de Klacht aan het Klachteninstituut voor te leggen, of indien Aangeslotene niet heeft gewezen op de termijn van drie maanden, moet Consument binnen een redelijke termijn zijn Klacht aan het Klachteninstituut voorleggen. Als uitgangspunt geldt daarbij een termijn van drie maanden nadat de aanleiding tot het indienen van de Klacht is ontstaan, maar hiervan kan op grond van de omstandigheden van het geval ten gunste van de Consument worden afgeweken.”*

- 4.3. De Commissie stelt vast dat Consument zich eind 2010 bij Aangeslotene heeft beklaagd over de beleggingsportefeuilles die hij van 2005 tot oktober 2009 bij Aangeslotene heeft aangehouden. Consument werd destijds bijgestaan door een advocaat. Bij brief van 12 september 2011 heeft Aangeslotene de klacht van Consument afgewezen, waarbij Aangeslotene niet heeft gewezen op de mogelijkheid de klacht binnen 3 maanden na het afwijzen van de klacht in te dienen bij het Klachteninstituut. In september 2013 heeft Consument zijn klacht ingediend bij het Klachteninstituut.
- 4.4. De Commissie is van oordeel dat het primaire verweer van Aangeslotene doel treft en Consument in zijn klacht niet-ontvankelijk moet worden verklaard. Consument heeft na de afwijzingsbrief van Aangeslotene van 12 september 2011 twee jaar gewacht alvorens hij zijn klacht bij het Klachteninstituut indiende. In deze is er op grond van artikel 15.2 van het Reglement geen sprake van een redelijke termijn waarbinnen Consument zijn klacht aan het Klachteninstituut heeft voorgelegd. Het verzuim van Aangeslotene om bij het afwijzen van de klacht Consument te wijzen op de klachtprocedure bij het Klachteninstituut, doet aan het voorgaande niet af. Consument heeft zich tijdens de klachtprocedure bij Aangeslotene laten bijstaan door een advocaat. Van een advocaat mocht worden verwacht dat hij Consument zou informeren en adviseren over het indienen van een klacht bij het Klachteninstituut binnen 3 maanden na de datum van de voornoemde afwijzingsbrief van Aangeslotene. Van omstandigheden op grond waarvan ten gunste van Consument kan worden afgeweken van de termijnen waarbinnen een klacht aan het Klachteninstituut dient te zijn voorgelegd, is niet gebleken.
- 4.5. Ten overvloede overweegt de Commissie dat als de klacht ontvankelijk zou zijn verklaard, de klacht van Consument als ongegrond zou zijn afgedaan. Consument heeft niet aan zijn stelplicht voldaan. Hij heeft niet onderbouwd welk advies Aangeslotene hem destijds heeft gegeven, welk advies Aangeslotene had moeten geven en tot welk resultaat dit advies had moeten leiden. Tevens heeft Consument niet onderbouwd dat hij door het advies van Aangeslotene schade zou hebben geleden.

5. Beslissing

De Commissie verklaart Consument niet-ontvankelijk in zijn verzoek om klachtbehandeling.

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.