

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-196  
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, dr. R.T.H. Willemsen RBA en J.C. Buiter,  
leden en mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 januari 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te  
noemen de Bank  
Datum uitspraak : 3 juli 2015  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Adviesrelatie. De Commissie verwerpt het beroep van de bank op 6:89 BW. Gelet op het geldende zeer defensieve profiel en de omstandigheid dat het belegd vermogen het pensioenvermogen van Consument betrof, acht de Commissie het aannemelijk dat het gegeven advies niet heeft voldaan aan wat Consument van de Bank mocht verwachten. De Commissie wijst de vordering van Consument toe.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier met als bijlage de in de interne klachtprocedure van de Bank gevoerde correspondentie;
- de brief van de Bank van 2 april 2015, waarin zij verwijst naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 25 juni 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

- 2.1 Tussen Consument en de Bank bestond een beleggingsrelatie op basis van advies waarbij een zeer defensief profiel gold.
- 2.2 In oktober 2004 heeft Consument op advies van de Bank belegd in twee obligaties, die op de portefeuilleoverzichten als volgt zijn weergegeven:  
VAR AXA PERP AO, voor een bedrag van nominaal € 30.000.  
JP Morgan CH 35, voor een bedrag van nominaal € 40.000.

- 2.3 De JP Morgan obligatie is verkocht in december 2012, voor een bedrag van € 36.999.
- 2.4 De vaste - bij de Bank werkzame - adviseur van Consument is in september 2013 bij Consument thuis geweest.
- 2.5 De Axa obligatie is verkocht op 14 maart 2014, voor een bedrag van € 23.700.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering*

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de als gevolg van de niet bij zijn portefeuilleprofiel passende geadviseerde producten geleden schade, door hem begroot op € 9.400.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. De Bank heeft Consument niet voldoende voorgelicht over de aard van de geadviseerde producten die bovendien niet pasten bij het zeer defensieve portefeuilleprofiel. Bovendien betrof het in deze producten belegde vermogen het volledige spaargeld van Consument en had de adviseur de producten al aangeschaft voordat Consument daarmee had ingestemd. Voorts heeft Consument over het waardeverlies van beide producten met de adviseur gesproken en heeft deze adviseur later geadviseerd de JP Morgan obligatie weer van de hand te doen. Naderhand is de adviseur bij Consument thuis geweest om over de beleggingen te praten en in huilen uitgebarsten. Vervolgens is contact met hem niet meer mogelijk gebleken. Omdat een adviesrelatie te kostbaar werd voor Consument, heeft hij nadien in overleg met de Bank besloten ook de AXA obligatie te verkopen.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft volstaan met een verwijzing naar het door haar in de interne klachtprocedure ingenomen standpunt. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 Het is niet in geschil dat tussen partijen ten tijde van de aanschaf van de onderhavige obligaties een adviesrelatie bestond. 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 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.

- 4.2 De Bank heeft aangevoerd dat Consument zich niet binnen bekwame tijd, als bedoeld in artikel 6:89 BW, bij haar heeft beklaagd. De Commissie verwerpt dit verweer omdat uit de stellingen van de Bank niet blijkt dat zij hierdoor in enig opzicht nadeel heeft geleden. Dat, zoals de Bank ter zitting te berde heeft gebracht, zij geschaad zou zijn in haar bewijspositie enkel omdat de vaste adviseur van Consument inmiddels niet meer bij haar werkzaam is, acht de Commissie onvoldoende om van zulk nadeel te kunnen spreken. Zo is bijvoorbeeld niet gebleken dat de adviseur niet (meer) gecontacteerd kon worden.
- 4.3 Gelet op het voor Consument geldende zeer defensieve profiel en de – door de Bank onbetwist gelaten – omstandigheid dat het belegd vermogen het pensioenvermogen van Consument betrof, acht de Commissie het aannemelijk dat het gegeven advies niet heeft voldaan aan wat Consument van de Bank mocht verwachten. Daarmee is sprake van een toerekenbare tekortkoming van de zijde van de Bank.
- 4.4 Consument heeft gesteld dat deze toerekenbare tekortkoming tot schade heeft geleid, door hem begroot op € 9.400. Nu de Bank de hoogte van dit bedrag niet heeft betwist, wijst de Commissie de vordering van Consument toe.

## **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 Consument vergoedt een bedrag van € 9.400.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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-1/4#stappen-plan](https://kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan).