

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-35 I  
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter en drs. L.B. Lauwaars RA en J.C. Buiten, leden  
en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 februari 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Ostrica B.V., gevestigd te Amstelveen, verder te noemen Ostrica  
Datum uitspraak : 24 november 2015  
Aard uitspraak : bindend advies

## **Samenvatting**

Vermogensbeheer. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat een te risicovol profiel is vastgelegd en evenmin dat de belegger ontoereikend is voorgelicht over de risico's van het gekozen profiel. De vordering wordt afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier,
- de brief van Ostrica van 23 maart 2015,
- de brief van Consument van 11 april 2015,
- de e-mail van Consument van 24 april 2015,
- de verklaring van 16 augustus 2015 waarin Consument heeft ingevuld dat hij instemt met bindend advies,
- de brief van Ostrica van 1 september 2015 en
- de pleitnotities van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 oktober 2015 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In 2007 is Consument door een tussenpersoon, de heer [X] (hierna: [X]), geïntroduceerd bij Ostrica – destijds handelend onder de naam Palladyne Asset Management – met het oog op het beheren van zijn vermogen. In vervolg daarop heeft Ostrica een document getiteld 'vermogensplanning' (hierna: de vermogensplanning) aan Consument gezonden. Daarin staat onder meer:

“(…) Een zeer belangrijk onderdeel van uw financiële planning is het beheer van uw vermogen. Bij een financiële planning is het belangrijkste uitgangspunt het realiseren van uw lange termijn doelstellingen. Evenwichtig, professioneel en op uw wensen afgestemd beheer van uw vermogen is daarbij essentieel. Door uw doelstellingen te vertalen naar financiële kasstromen en deze te combineren met de beschikbare vermogenscomponenten ontstaat een overzicht van uw (toekomstige) financiële situatie.

De rendement risicoverhouding van de vermogenscomponenten krijgt naarmate het vermogen groter wordt een belangrijkere rol in het financiële plan. Wij zullen daar in deze vermogensplanning dan ook uitgebreid aandacht aan besteden. (...)

#### HOOFDSTUK 1

Uw beleggingsdoel zoals afgeleid door Palladyne Asset Management

Te beleggen vermogen: € 301.500,-

Kengetallen (...)

Balans Risicoprofiel (zie ook hoofdstuk 5)

Uw vermogen over 1 jaar in een neerwaarts scenario: € 260.226,-

Gemiddeld vermogen over 30 jaar: € 464.705,-

U heeft samen met de heer [X] op basis van uw persoonlijke doelstellingen uw beleggingsdoel vastgesteld. Uw beleggingsdoel is in deze berekening gesteld op: *het maximaliseren van de kans dat u in de toekomstige inkomensaanvulling kunt voorzien* [cursivering origineel]. Met behulp van economische scenario's wordt de kans berekend dat u uw beleggingsdoel behaalt. Binnen deze economische scenario's wordt rekening gehouden met de rendementen en risico's, die gangbaar zijn op de financiële markten. Door een juiste afstemming van rendementen en risico's enerzijds en uw persoonlijke wensen anderzijds, wordt de kans dat u uw doelen kunt realiseren gemaximaliseerd.

#### HOOFDSTUK 2

Het verwachte rendement en de kans uw beleggingsdoelen te realiseren

U heeft samen met uw financieel adviseur een aantal aspecten besproken van hetgeen u wenst met dit deel van uw vermogen. Belangrijke bestanddelen van deze aspecten zijn het rendement dat u verwacht te behalen met de portefeuille en het risico dat u wenst te lopen met de portefeuille. Het verwachte rendement kan worden berekend door het verwachte rendement van de verschillende vermogenscategorieën te vermenigvuldigen met de weging binnen de portefeuille. Het risico van de portefeuille is moeilijker te berekenen en daar zullen wij in het volgende hoofdstuk dan ook uitgebreid aandacht aan besteden.

Een belangrijke factor die van invloed is op het optimale risicoprofiel is de beleggingshorizon. Deze wordt grotendeels bepaald aan de hand van uw stortingen- en onttrekkingenschema. Over het algemeen geldt dat onttrekkingen een verkortende werking hebben op de beleggingshorizon. Immers, een onttrekking heeft tot gevolg dat de beleggingshorizon beperkt is tot het moment dat de onttrekking plaatsvindt. Omdat een minder lange beleggingshorizon u minder goed in staat stelt eventuele negatieve rendementen op te vangen, neemt de risicotolerantie in beginsel af met het verkorten van de horizon. Op basis van uw toekomstige onttrekkingen heeft Palladyne in dit voorstel met een korte tot middellange beleggingshorizon gerekend.

Op basis van uw beleggingsdoel en uitgaande van de beleggingshorizon adviseert Palladyne u om voor het Palladyne Balans Profiel te kiezen. Voor het risicoprofiel, dat Palladyne voorstelt aan de hand van de besproken aspecten, is het verwachte netto rendement op uw persoonlijke portefeuille 6,70% op de lange termijn. Bij dit risicoprofiel hoort de volgende vermogensverdeling:

	% Assets	Lange Termijn Rendement
Obligaties	20%	4.25%
Convertibles	30%	8.50%
Aandelen	30%	12.50%
Alternatives	20%	6.50%
Totaal	100%	

De kans dat u uw beleggingsdoel haalt, wordt bepaald door uw inkomens- en/of risicowensen in verband te brengen met de rendementen en risico's van financiële titels waar Palladyne in belegt.

Door uw inkomens- en/of risicowensen aan te passen, kunt u samen met uw financieel adviseur de kans dat u uw doel haalt veranderen. Ter vergelijking hebben wij in hoofdstuk 5 een berekening van de ontwikkeling van het vermogen volgens het defensievere Palladyne Basis profiel uitgewerkt. Dit document is bedoeld als praatstuk en dient onder andere om de beleggingssystematiek van Palladyne te illustreren. De diverse aannames kunnen uiteraard worden besproken in het persoonlijk onderhoud met de heer [X] en de heer [naam werknemer van Ostrica] op donderdag 21 juni (...). (...)"

In de hiervoor genoemde vermogensplanning van Ostrica zijn ook scenario's opgenomen van de mogelijke vermogensontwikkeling bij het Balansprofiel en het Basisprofiel over een periode van dertig jaar. Bij het Balansprofiel wordt, uitgaande van een aanvangsvermogen van € 301.500, als eindvermogen na dertig jaar bij een neerwaarts, gemiddeld en opwaarts scenario een bedrag van minus € 239.946, € 464.705 respectievelijk € 2.041.942 vermeld en bij het Basisprofiel, uitgaande van dezelfde drie scenario's in een periode van dertig jaar, een eindvermogen van minus € 267.229, € 171.106 respectievelijk € 1.032.131. Ook wordt ook de 'kans op behalen doel' vermeld; bij het Balansprofiel is deze 93,06% en bij het Basisprofiel 79,55%.

## 2.2 Op 20 juli 2007 heeft een werknemer van Ostrica aan [X] gemaild:

"(...) Naar aanleiding van je verzoek stuur ik je bijgaand een aangepaste vermogensplanning van [naam Consument en zijn echtgenote]. Ik heb de volgende aanpassingen gedaan:

- Het vermogen is nu 301.500 Euro
- Het door jou toegezonden onttrekkingsschema is doorgevoerd (inclusief storting in 2011)
- De looptijd is verlengd naar 30 jaar.

Doordat er meer wordt onttrokken is de kans op behalen doel gezakt van 99% naar 93,06% (zie pagina 10). De kans op behalen doel is nog wel het hoogst bij het Balans profiel. (kans bij Basis profiel is 79,55%).

Het Balans profiel is nog steeds de meest optimale keuze. Wij hebben ons advies dan ook niet aangepast. Het onttrekkingschema zoals wij dat aangeleverd kregen gaat uit van kalenderjaren terwijl ons overzicht rekent met beleggingshorizon vanaf heden. Dat betekent dat de onttrekkingen in bijvoorbeeld het jaar 2008 alle onttrekkingen tot aan juli 2008 betreffen en niet de onttrekkingen tot aan 2009. Dientengevolge zouden alle onttrekkingen een half jaar op moeten schuiven om alles juist te weergeven. Dit hebben we niet gedaan. Hoewel dit minder precies is, hebben we hiermee wel een bepaalde voorzichtigheid betracht, waar we ons prettig bij voelen. (...)"

## 2.3 Consument heeft in augustus 2007 een bedrag van ongeveer € 302.000 aan Ostrica in beheer gegeven; op dit bedrag zijn diverse kosten in mindering gebracht, waarna een nettobedrag van € 295.780 op de beleggingsrekening is gestort. Het vermogen is in de periode vanaf augustus 2007 beheerd volgens het Balansprofiel.

## 2.4 Bij brief van 5 september 2011 heeft Ostrica Consument aangeraden de portefeuille in te richten volgens een defensiever profiel, te weten het Basisprofiel.

2.5 Op 28 januari 2012 heeft Consument aan [X] gemaild:

“(…) heden ontving ik het jaarverslag 2011.

1. wederom ontbreekt een jaaroverzicht van onttrekkingen/stortingen, kosten en lasten, en jaarrendement in geld, van alle 4 kwartalen tezamen.

Omdat ik jaarlijks om deze gegevens moet vragen, lijkt het me zinvoller dat Palladyne voornoemde gewenste gegevens automatisch bij de jaarrapportage meestuurt!

2. het is mij nog niet duidelijk waaróm Palladyne in het afgelopen jaar adviseerde om het risicoprofiel te verlagen. Mijn inziens zijn de destijds, in de aanloopfase, door mij verschaftte gegevens, niet anders dan de gegevens die ik hen in 2011 via het daarvoor bestemde formulier verschaftte. Ik meen ook destijds te hebben verteld dat het via Palladyne belegde vermogen als noodzakelijk aanvulling dient op mijn 65+ pensioen. (…)”

2.6 In april 2012 heeft Consument de beheerovereenkomst met Ostrica opgezegd. Hij heeft dit bevestigd door een opzeggingsformulier als volgt in te vullen:

“(…) wij geven hierbij de opdracht het vermogensbeheer (…) stop te zetten. (…) De rekening dient op de onderstaande wijze bij de bewaarbank afgewikkeld te worden:

(…)

(…) Verkoop de gehele effectenportefeuille en boek vervolgens het geldsaldo over. (…)

Reden van opzegging

(…)

Aankoop Consumptieve goederen

(…)

Overige Persoonlijke Omstandigheden

(…)

Beleggen in eigen beheer

Ontevreden over het behaalde Rendement (…)”

2.7 Tijdens de beheerperiode heeft Consument een bedrag van € 47.661 aan de portefeuille onttrokken. Nadat de portefeuille in mei 2012 was geliquideerd, is de verkoopopbrengst ter waarde van € 230.730 aan Consument uitgekeerd.

2.8 Ostrica heeft een in februari 2009 door Consument ingevulde vragenlijst overgelegd. Daarin staat:

“Aan de hand van onderstaande risico-enquête bepaalt Palladyne uw persoonlijke beleggersprofiel. Uw belegging wordt afgestemd op uw persoonlijke profiel.

(…)

Beleggingsdoelstelling

1 Waarom wilt u beleggen?

Ik wil direct inkomen uit mijn beleggingen halen

(…)

Kennis en ervaring

5 Belegt u reeds?

Ja, via beleggingsfondsen of via een adviseur

(…)

Risicobereidheid

7 Welke uitspraak past het best bij u?

Uitbesteden is ok, maar wel met vinger aan de pols  
Schoenmaker blijf bij je leest; ik ben geen belegger

8 Welke rendementsverdeling vindt u

Een 100% zeker obligatierendement

het aantrekkelijkst?

Een rendement tussen 1% en 11% met 60% kans om boven de 8% uit te komen

9 Hoe kijkt u aan tegen beleggen met geleend geld?

Dat zou ik nooit doen

10 Welke uitspraak past het beste bij u?

De beleggingsresultaten hoeven niet spectaculair te zijn; gem. over 5 jaar ben ik tevreden met 2% meer dan de rentevoet

Ik ben een lange-termijn-belegger; ik snap ook wel dat markten soms een jaartje tegenzitten.

(...)"

### 3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert dat Ostrica wordt veroordeeld tot vergoeding van schade. Ter onderbouwing van het schadebedrag heeft hij een brief van een advocaat overgelegd waarin zijn schade wordt begroot op € 68.393. Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag dat Ostrica toerekenbaar is tekortgeschoten door een risicoprofiel vast te leggen dat niet strookte met zijn beleggingsdoelstellingen en risicobereidheid en door hem ontoereikend voor te lichten over de risico's van beleggen volgens dit profiel. Als gevolg van dit tekortschieten is, aldus Consument, de portefeuille te risicovol ingericht.

3.2 Ostrica heeft de stellingen van Consument 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.

#### *Beoordeling van klacht over risicoprofiel en informatieverstrekking*

4.2 Aan de orde is vervolgens de vraag of, zoals Consument stelt, een te offensief risicoprofiel is vastgelegd. Ter onderbouwing heeft Consument erop gewezen dat Ostrica in 2011 hem heeft voorgesteld op het defensievere Basisprofiel over te stappen; Consument leidt daaruit af dat Ostrica bij aanvang niet het juiste profiel heeft vastgelegd.

4.3 De Commissie overweegt als volgt. Voor aanvang van het beheer heeft Ostrica een vermogensplanning aan Consument voorgelegd (zie overweging 2.1); in deze vermogensplanning wordt inzichtelijk gemaakt wat het beheer volgens het Balansprofiel zou inhouden.

Ook wordt daarin, door het weergeven van een neerwaarts scenario in de tabel met de vermogensontwikkeling, duidelijk gemaakt dat een fors verlies tot de mogelijkheden behoort. Verder wordt vermeld dat Ostrica, naast het Balansprofiel, ook een defensiever profiel aanbiedt dat Basisprofiel heet en waarvan ook de eindvermogens na dertig jaar in drie scenario's worden weergegeven. Van belang is ook dat, afgaande op de stukken en de verklaringen van partijen ter zitting, deze vermogensplanning voor aanvang van het beheer met Consument is besproken en dat, blijkens de e-mail vermeld onder 2.2, op verzoek van Consument wijzigingen daarin zijn aangebracht. Ten slotte acht de Commissie van belang dat, afgaande op de stellingen van Consument, een belangrijke doelstelling van het beheer gelegen was in het verkrijgen van aanvullend inkomen, en dat niet is gebleken dat de portefeuille volgens het Balansprofiel niet aan deze doelstelling heeft voldaan. Gelet op deze omstandigheden is niet aannemelijk geworden dat het risicoprofiel, zoals dit bij aanvang van het beheer is vastgelegd, niet overeenkwam met de (toenmalige) beleggingsdoelstellingen en risicobereidheid van Consument.

- 4.4 Consument stelt verder dat hij ontoereikend is voorgelicht over de risico's van beleggen volgens het Balansprofiel. Naar het oordeel van de Commissie vindt deze stelling geen steun in de vaststaande feiten. In de vermogensplanning worden de eindvermogens vermeld in drie scenario's over een periode van dertig jaar; bij een neerwaarts scenario, wordt daar een bedrag van minus € 239.946 genoemd, wat een forse daling is ten opzichte van een aanvangsvermogen van € 301.500. Uit deze informatie heeft Consument kunnen afleiden dat een aanzienlijk verlies, ook over een langere periode, tot de mogelijkheden behoorde. Dat Consument in dit opzicht ontoereikend is voorgelicht, is daarom niet komen vast te staan.
- 4.5 Consument heeft erop gewezen dat Ostrica enkele jaren na aanvang van het beheer, in 2011, een aanbeveling voor het Basisprofiel heeft gedaan. Naar het oordeel van de Commissie doet deze omstandigheid alleen al door het tijdsverloop niet af aan hetgeen is besproken in overweging 4.3 en 4.4.

#### *Conclusie*

- 4.6 Gezien het voorgaande is niet gebleken dat Ostrica is tekortgeschoten door een onjuist profiel vast te leggen of door Consument ontoereikend voor te lichten. Dit brengt mee dat de overige verweren van Ostrica – waaronder het beroep op artikel 6:89 BW – buiten beschouwing kunnen blijven en dat de vordering zal worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*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 [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*