

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-550
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. G.J.P. Okkema en prof. drs. A.D. Bac RA, leden
en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 juli 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Theodoor Gilissen Bankiers N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 11 november 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Klacht over inrichting van een adviesportefeuille. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat de bank ontoereikend inzicht heeft gegeven in de inrichting van de portefeuille. Evenmin is gebleken dat de bank fysiek edelmetaal had moeten aankopen en dat zij is tekortgeschoten door niet te waarschuwen voor de aanschaf van ongeschikte beleggingen. Verder heeft de belegger niet tijdig erover geklaagd dat volgens hem transacties zonder zijn toestemming waren verricht.

1. Procesverloop

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

- het ingevulde klachtformulier met bijlagen,
- de brief van Consument van 1 augustus 2015,
- het verweerschrift van de bank,
- de repliek van Consument,
- de dupliek van de bank,
- de e-mail van 4 maart 2016, waarin Consument mededeelt dat hij de uitspraak van de Commissie als bindend zal aanvaarden,
- de brief van de bank van 29 februari 2016,
- de e-mail van Consument van 22 maart 2016 en
- de pleitnota van Consument met bijlagen.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 april 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 20 mei 2009 heeft de bank aan Consument een brief gezonden waarin de overeenkomst van vermogensadvies tussen partijen is neergelegd. In deze brief staat:

“(...) U hebt te kennen gegeven gebruik te willen maken van de mogelijkheid dat u bij ons effectentransacties doet, waarbij u zich door onze specialisten kunt laten adviseren. (...) Vermogensadvies

Indien gewenst, kunnen wij u adviseren in relatie tot uw Effecten en liquide middelen op een door u bij ons aan te houden Geld- en Effectenrekening (het 'Vermogen'). (...) In het geval wij u ongevraagd adviseren om een bepaalde transactie te doen, mag er van uit worden gegaan dat die past in het gekozen portefeuilleprofiel.

Als u zelf het initiatief voor een transactie neemt, zullen wij vaststellen of deze in het portefeuilleprofiel past en u bij aanzienlijke afwijkingen waarschuwen als dat niet het geval is.

Het staat u vrij om te besluiten een transactie te doen die niet in het portefeuilleprofiel past. Of u een transactie wel of niet doet, is altijd de eigen verantwoordelijkheid. Wij zullen u behulpzaam zijn, maar nemen niet de verantwoordelijkheid voor de beleggingen over. Eens per kwartaal zullen wij controleren of de daadwerkelijke invulling van de portefeuille nog correspondeert met de overeengekomen asset allocatie (zie onder 'Portefeuilleprofiel'). Indien de invulling structureel en aanzienlijk afwijkt, zullen wij u waarschuwen.

Wenst u de portefeuille aan te passen, bijvoorbeeld als gevolg van (ingrijpende) wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden en/of financiële positie, dan zullen wij u daar desgewenst graag bij van dienst zijn.

Cliëntprofiel

Om vast te kunnen stellen hoe wij u optimaal van dienst kunnen zijn, hebben wij bij u de nodige informatie over uw omstandigheden, wensen, verwachtingen, doelstellingen en risicohouding ingewonnen. Dit is vastgelegd in het hiernavolgende en in de bijlage van deze overeenkomst, 'Cliëntprofiel'.

(...)

Beleggingsdoelstelling

De beleggingsdoelstelling ten aanzien uw vermogen is gericht op de combinatie opbouw vermogen/inkomen.

Beleggingshorizon

Uw beleggingshorizon is middellang (5-10 jr). Met beleggingshorizon bedoelen wij dat u het vermogen voor de hierboven gekozen periode wenst te beleggen op de wijze die overeenkomt met de gekozen beleggingsdoelstelling.

Beleggingskennis en risicohouding

U bent in zijn algemeenheid bereid risico te nemen. De mening ten aanzien van risico's is de volgende: een substantieel gedeelte van de portefeuille mag risicovol worden belegd. Waardedalingen geven enigszins zorgen.

U hebt aangegeven kennis te hebben van de kenmerken van Effecten en de daaraan verbonden risico's. Naar onze inschatting hebt u:

- een gemiddelde kennis van het beleggen in Aandelen;
- een gemiddelde kennis van het beleggen in Obligaties;
- geen kennis van het beleggen in Beleggingsinstellingen;
- geen kennis van het beleggen in Opties, Warrants en Futures;
- geen kennis van het beleggen in Structured Products;
- geen kennis van het beleggen in Alternatives;

een gemiddelde (2-10 jr) ervaring met het beleggen in Aandelen;
 een gemiddelde (2-10 jr) ervaring met het beleggen in Obligaties;
 geen ervaring met het beleggen in Beleggingsinstellingen;
 geen ervaring met het beleggen in Opties, Warrants en Futures;
 geen ervaring met het beleggen in Structured Products;
 geen ervaring met het beleggen in Alternatives;

In zijn algemeenheid bedraagt het gemiddeld financieel belang van de Effectentransacties tussen de € 10.000 en € 50.000 per transactie en de gemiddelde frequentie van de Effectentransacties meer dan 10 transacties per jaar.

Portefeuilleprofiel

Op grond van:

- de door [u] gewenste, hiervoor omschreven dienstverlening;
- de hiervoor genoemde beleggingsdoelstelling en -horizon;
- de hiervoor genoemde beleggingskennis en risicohouding;
- het feit dat u enigszins afhankelijk bent van het Vermogen;

hebben wij het volgende portefeuilleprofiel voor u vastgesteld; gebalanceerd. Mede gezien de repeterende jaarlijkse onttrekking aan de portefeuille past dit profiel naar onze mening het beste bij uw situatie. U hebt aangegeven zich in deze keuze te kunnen vinden.

Hierbij past de volgende verdeling over onderstaande vermogenscategorieën (ook wel asset

allocatie genoemd):

	Minimum	Norm	Maximum
Zakelijke waarden	0%	50%	65%
Vastrentende waarden	0%	50%	65%
Liquiditeiten (...)"	0%	0%	100%

- 2.2 Consument heeft van tijd tot tijd een nieuwsbrief ontvangen van twee niet aan de bank verbonden beleggingsadviseurs. Deze nieuwsbrieven heeft Consument geregeld doorgestuurd aan zijn contactpersonen bij de bank.
- 2.3 Op 1 augustus 2012 is Consument in het ziekenhuis opgenomen na een val van een ladder die een groot aantal breuken heeft veroorzaakt. Consument heeft een verslag van dit ongeval overgelegd, waaruit blijkt dat hij ongeveer twee weken in het ziekenhuis heeft gelegen en vervolgens thuis nog ongeveer vijftig dagen in bed heeft moeten blijven.
- 2.4 Op 6 september 2012 heeft Consument een van de 2.2 hiervoor vermelde nieuwsbrieven ontvangen, waarin werd geadviseerd een 'calloptiespread GLD (SPDR Gold Trust)' aan te kopen. Deze nieuwsbrief is op 7 september 2012 doorgestuurd naar de bank, met de opmerking 'is er nog ruimte en/of is het interessant. contact mijn zoon'.
- 2.5 Als productie 7 bij haar verweerschrift heeft de bank een portefeuilleoverzicht overgelegd waarop met pen is toegevoegd 'Voor akkoord 10/10/12.' Verder staat in dit portefeuilleoverzicht het volgende:

“(…)	Waarde	Weging	suggestie
[rekeningnummer]			
Fam. [naam Consument]			
Zakelijke waarden, Aandelen	349,759	22,9%	
Ablynx	54,498	3.6	
Accell Group EU	13,000	0.9	
Aegon	37,157	2.4	
Ageas	4,220	0.3	uitbreiden 15,000
Ahold	-	-	[doorgestreepte tekst]
DSM	19,305	1.3	uitbreiden 10,000
E.ON	40,436	2.7	
Galapagos EU	62,478	4.1	iets afbouwen (20,000)
GDF Suez EU	35,300	2.3	
GDF Suez Rights 15.10.2012	1,660	0.1	
KPN	39,018	2.6	[doorgestreepte tekst]
Kon. Olie			nieuw 30,000
Market Vectors Semiconductor US	2,921	0.2	[doorgestreepte tekst]
Nestle			nieuw 40,000
PostNL	8,943	0.6	
Royal Bank of Scotland Group PS	99	0.0	
TNT Express	23,548	1.5	
Van Lanschot	7,176	0.5	
Zakelijke waarden, Edelmetaal	950,383	62,3%	
ETF Metal Notes 2007 on Platinum US	136,719	9.0	
ETFS Metal Secs/Gold Notes 07/ Perp EU	353,654	23.2	[doorgestreepte tekst]
ETFS Metal Securities on Silver 2007 EU	270,406	17.7	[doorgestreepte tekst]
ETFX Russell Global Gold Mining USD EU	89,120	5.8	
Global X Silver Miners	100,485	6.6	
Vastrentende waarden	210,578	13.8%	
4,875% Repsol International Finance 12/19	106,655	7.0	verkopen (106,655)
4 1/8% EDP Finance per 2020			nieuw 25,000

(e.r. 5,6%)

[doorgestreepte tekst op twee regels]

6,25% ArcelorMittal 12/22	100,963	6.6
Pro Shares ultrashort 20+	2,960	0.2
Year Treasury		
Liquiditeiten	14,679	1.0%
(...)"		

- 2.6 Op 7 december 2012 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen Consument en de bank. De bank heeft een transcriptie van dit gesprek overgelegd. Daarin staat:

“(...)

[werknemer van de bank, hierna weergegeven als X]: (...) even een paar dingetjes, allereerst heb ik geprobeerd je van de week al te bellen

C: Ja, dat heb ik gehoord en ik heb ook dus de dingen gezien

X: Ehm ja mailtje

C: Ja ik ben dus zo druk bezig geweest (...)

X: (...) als je nou praat over ondergewaardeerde aandelen (...) wij selecteren alleen maar bedrijven waarvan we denken dat ze dus ondergewaardeerd zijn dan kom je dus uiteindelijk met doelkoersen waarvan je dus zegt (...) die niveaus (...) hele studies gaan eraan vooraf (...) voor SBM heeft onze analist daar dan wel een uitgebreider verhaal over geschreven (...) en zo komen in feite ook tot de hele optelsom van aandelen die op de Amerikaanse markt (...) en met name op de Nederlandse markt worden geselecteerd en de Europese versie is ook nog onderweg trouwens (...) de kaspositie die we hebben (...) heeft ook maar een (...) noem het maar een maximum (...) vandaar dat ik zeg (...) als je het één koopt moet je het andere verkopen (...) we gaan niet debet staan tegen effecten ehm ja daar ben ik wel een beetje door gelimiteerd in mijn doen en laten (...) we hebben natuurlijk ooit, althans met [naam medewerker bank] toen nog, een afspraak gemaakt over wat is de strategische locatie van de portefeuille oftewel hoeveel doe je in aandelen (...) in vastrentende waarden en hoeveel doe je in cash (...) toen ik de laatste keer bij je zat zei ik, dan zie je dat ze natuurlijk heel fors in dat zakelijke waarde stuk zitten maar dat heeft maar 1 reden en dat is dat je natuurlijk een enorme positie in edelmetaal hebt dat is natuurlijk 2/3 van het totaal (...) dat heet dan zakelijke waarde maar eigenlijk voor jouw gevoel zijn dat helemaal geen aandelen dat zijn in feite buffers tegen (...) calamiteiten (...), maar strikt genomen (...) is het natuurlijk wel een zakelijke waarde nou ja eens in de zoveel tijd zie je zo'n briefje voorbij komen (...) van (...): 'let op uw portefeuille valt buiten de marges valt buiten uw profiel we moeten u waarschuwen' nou ja de kans is groot dat vandaag of morgen zo'n briefje weer in de brievenbus valt.

C: Van de ene kant zeg je (...) we hebben dus een hele goeie belegging in goud en zilver gedaan en dat levert dus elke dag nog winst op, gisteren weer 5,8 in het goud.

X: (...) ik denk dat je daarin ook vooral je eigen plan moet blijven trekken (...) maar vanuit de kant van de bank moet je altijd goed tegen de klant zeggen (...) realiseer je wel het is wel risicovol materiaal het zijn geen staatsobligaties en dat gezegd hebbende is daarmee ook de kous af.

C: Eh dat begrijp ik (...). Dat komt omdat we (...) toch wel een vrij groot percentage daarin hebben zitten. Ja kijk en dan als je dus voorzichtig wil beleggen dan zou je dat dus moeten kunnen gaan verminderen. Maar zoals het er nu uitziet en de verwachtingen er dus zijn (...) denk ik dus dat we nog steeds heel goed zitten met het goud en het zilver.

X: (...) toen ik bij je was en daar hadden we het toen over, dat is vloeken in de kerk, misschien moet je het belang iets verlagen ten gunste van wat andere dingen, daar kwam ik al vrij snel achter, dat dat een soort van mission impossible was, ik voel me daar heel erg happy bij en senang bij maar dan hebben we dat gewoon met elkaar afgesproken en besproken en dan is daarmee ook de kous af.

C: Nee, dat is goed (...)

X: Ik wil ook niet tegen je haren instrijken...

C: (...) zolang ik dus van diversen dus de berichtgeving (...) krijg dat goud dus nog steeds een hele goede solide belegging is dan zeg ik (...) het is dus eigenlijk niet goed gezien de verhouding binnen de portefeuille maar (...) het is toch wel een heel goede belegging laat het nog maar eventjes zo.

X: (...) er zijn niet zoveel mensen die zulke grote posities hebben in edelmetaal (...) er zijn ook lieden, jaren terug had ik een klant die had heel veel in Koninklijke Olie zitten (...), maar dat zag hij absoluut niet als risico (...).

C: (...) Als je met een gezond bedrijf bezig bent, of met gezonde valuta dan vind ik het niet zo erg. Het is wat anders als je echt risico gaat lopen (...) ik heb op verzoek van jullie diverse dingen eh zoals TNT ja dan zeg ik (...)

X: ja klopt nou wees blij dat daar geen miljoen in zit

C: (...) dan eh loopt het hartstikke verkeerd ik wil geen schuldige aanwijzen (...) bij jullie in Amsterdam de geleerden die (...) zeggen doe dit nu maar eens naar jullie klanten naar voren brengen, nou dat is dus ook bij mij gebeurd en zo heb ik er nog een paar (...) dat vind ik nou wel risico, achteraf he maar op dat moment dus niet dan zeg ik dus nou laat maar effentjes zo zitten (...) maar komt er is iets waarvan jij dus zegt (...) daar zie ik dus wel echt belang in dan doen we dat

X: Ja ja nou zo'n voorbeeld denk ik aan betreffende wat met SBM gebeurt (...)

C: Ja (...)

X: (...) we houden dat in de gaten (...) ondergewaardeerde aandelen, want dat is wat je al een paar keer (...) waar je naar op zoek bent (...)

X: Ik heb nog een dingetje: jij hebt aan ons toegestuurd het revisieformulier, getekend en wel (...) er zit alleen een aspect in waar ik zelf niet mee uit de voeten kan (...) dat is jouw antwoord risico acceptatie waardedaling; jij zegt een waardedaling is niet acceptabel (...) maar als je dat met zoveel woorden schrijft dan kun je nooit gebalanceerd beleggen dan kun je alleen maar defensief in obligaties en in cash.

C: (...) ik heb diverse keren dus via Amsterdam van jullie diverse adviezen gekregen en daar waren dus een paar hopeloze (...) bij in verband met direct keldering de dag erna en dan zeg ik (...) hoe kunnen jullie dus adviseren dat je dus daarin moet gaan beleggen terwijl je dus de dag erna een enorme opsodemieter krijgt, nou toen heb ik dus een antwoord gekregen vanuit Amsterdam, jullie hoofdkantoor; (...) dat is dus normaal hoor als je dus in aandelen dus doet beleggen. (...) dat is bij mij een beetje in het verkeerde keelgat gekomen.

X: Ja dat is geen antwoord (...)

C: (...) daarom ben je dus een beetje voorzichtiger (...)

X: (...) wat hiermee wordt bedoeld, is niet zo zeer het feit dat als wij iets adviseren dat ze dan meteen met 10 tot 25 % in waarde mogen dalen (...) maar wil je op een gegeven moment beleggen in aandelen dat moet je je realiseren (...) de risico's die daaraan verbonden zijn (...) dat je ook strikt genomen aangeeft, er is voor mij een bepaalde bandbreedte waarbinnen de koersen op jaarbasis mogen dalen.

C: Ja, kijk ik weet net als iedereen dat als je in aandelen doet altijd risico loopt, dat is logisch, maar het gaat mij dus om het extreme en dan het antwoord wat ik toen gekregen heb, dat sloeg werkelijk nergens op (...) vandaar dat ik dus gezegd heb het extreme maar dat stond er dus niet bij dus toen heb ik dus dat hoekje maar aangevinkt (...)

X: (...) ik snap je punt waardedaling (...). Uiteraard zoveel mogelijk uitsluiten, dat spreekt voor zich dan terug naar dit formulier en wat je hebt getekend moet ik dit zo laten staan?

C: Ja

X: Want dan moet ik jou een compleet nieuwe overeenkomst toesturen

C: Waarom?

X: Omdat je aangeeft dat je geen enkele vorm van risico wil in het beleggingsbeleid (...) en aan de andere kant wel een gebalanceerd profiel wil hebben (...) ik ben dan strikt genomen ben ik in overtreding (...) als ik dat accepteer.

C: (...) we moeten niet zo moeilijk doen (...)

X: (...) dat wil ik beslist niet

X: (...) De AFM is degene die het bedenkt (...) wij moeten aan onze klanten vragen in welke mate is het risico acceptabel in je portefeuille, en als de klant tegen mij zegt ik wil absoluut geen risico (...) mag ik hem dus onder geen voorwaarde aandelen adviseren (...)

C: (...) dit gaat me veel te ver, ik kan me niet voorstellen dat de AFM dat dus doet (...)

X: ja (...).

C: (...) je mag gerust het formulier opsturen hoor

X: We kunnen het gewoon met elkaar afstemmen in een eerder stadium had je samen met [naam medewerker bank] het formulier ingevuld en toen heb je geantwoord acht een waardedaling tussen de 10 en 25% op jaarbasis acceptabel dat past bij je risico dat is niet zozeer het feit dat je zegt van kom we gaan het komende jaar is even lekker min 25% draaien (...) maar als je daarmee, nogmaals door de bril van de AFM bekeken, tegen je risico aankijkt dan geef je dus feitelijk voor jezelf ook aan dat er ruimte is om in risicovollere titels te beleggen (...)

C: Maar daar hebben ze (...) toentertijd, laat ik het heel netjes houden, gebruik van gemaakt, want via Amsterdam heeft toentertijd [naam medewerker bank] de opdracht gekregen dit moet je dus aan je cliënt eens voorleggen nou toen heb ik dus Philips en nog enkele heb ik dus gehad in de loop van dat jaar en potverdomme gingen we dus echt inderdaad ruim 20% naar de kloten (...)

X: Nee (...)

C: Nou ik heb toen een antwoord gekregen vanuit Amsterdam daar heb ik toen [naam medewerker bank] bij me geroepen en toen hebben we daar dus heel stevig over gesproken (...) het moet dus niet zo zijn dat Amsterdam zegt je moet dus op dit moment Philips kopen (...)

X: (...) Het gaat erom dat je in de advisering van je cliënten datgene doet wat in overeenstemming is wat de cliënt ook wil en de cliënt die geen enkele vorm van risico wil, die mag je ook geen risico aandoen. (...)

C: Dat wou ik dus eerst ook niet maar ik heb wel behoorlijk risico gelopen daar zijn er dus, ik dacht een stuk of 4 hoor, maar ik wil zeggen wel op advies van Amsterdam en dan geven ze dus dingen af waar je dus heel groot risico loopt en dan zeg ik dus he waarvoor dient dat formulier dan toch in feite.

X: (...) ik kan een nieuwe naar je toesturen dat kan maar we kunnen ook met elkaar afspreken dat we op dat vlak handhaven van datgene wat er nu staat

C: (...) mocht het dus zo zijn X dat jij dus zegt (...) ik heb nou iets maar er zit misschien iets risico aan maar meld dat gewoon bij mij en dan zeg ik dus doe het dan toch maar, want ik kijk alleen maar naar de winst

X: Ja zo'n voorbeeld is dus SBM maar ik wacht er dus nog heel eventjes mee

C: Nou dat is toch geweldig, dat vind ik dus goeie adviezen (...) nu we het er toch over hebben die cijfers he die staan allemaal in het Engels zou dat mogelijk zijn dat dat in het Nederlands vertaald wordt? (...)

X: Als het goed is heb je van mij alleen Nederlandse vertaling gehad

C: nee de cijfers bedoel ik zoals die dus verwerkt zijn, rente op eigen vermogen en het eigen vermogen, dat staat allemaal in het Engels (...) als het dus kan eventjes in het Nederlands kunnen jullie dat? Dan is het dus hartstikke duidelijk voor mij wat er bedoeld wordt, nou moet ik dus gissen en dat doe ik dan liever niet

X: Even kijken ik heb de stukken (...) die jij van de week van mij hebt gekregen (...)

C: Dat verhaal dat staat in het Nederlands maar als je kijkt naar de cijfers, die staan verder naar onderen toe die staan dus in het Engels

X: even kijken ik heb die stukken allemaal voor me staan op het scherm ik heb daar bewust naar gekeken maar het is allemaal Nederlands hoor wat er staat (...)

C: Neen, het gaat dus om het kolommetje van die cijfertjes

X: ja die staan allemaal in het Nederlands (...) als je het cijfer nader uitgelegd wil hebben (...) dan bel ik jou en dan vertel ik het je

C: ja oke

X: maar misschien is het in een eerder document geweest hoor dat zou best kunnen, misschien dat ik in een eerder document dat ik heb gestuurd wel in het Engels was (...)

C: neen, ok.

X: (...) ik doe echt mijn uiterste best om jou volledig te informeren (...). En dan nog dan zal je altijd zien dat je ergens iets niet zie, wat je wel van me verwacht dan (...) moet je gewoon tegen me aanhouden (...) dat formulier pas ik dus aan hierbij en ehm die brief die uit Amsterdam vandaan krijgt, daar moet je je maar niet boos om maken

C: nee nee oke
(...)"

2.7 Op 16 augustus 2013 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen Consument en de bank. De bank heeft een transcriptie van dit gesprek overgelegd. Daarin staat:

"(...)

[werknemer van de bank, hierna weergegeven als X]: Die goudmijnaandelen die zijn ook over de hele linie wat overeind gekomen ik had je van de week een reactie gestuurd [Consument, hierna afgekort als C]: ja.

X: en ja die aandelen die hij noemde die zijn inderdaad omhoog gesprongen, maar eerder dit jaar is daar zo mega veel vanaf gegaan (...)

C: ja.

X: Maar voordat ze weer op het oude niveau zijn dan heb je nog wel wat nodig en de reden waarom ze zo enorm zijn afgestraft dat heeft te maken zeg maar met de operationele waardering van wat er in de grond zit op basis van die nieuwe goudprijs op basis van de actuele goudkoers. Nou zie je dus als die goudprijs oploopt als ze zo meteen klaar zijn met afwaarderen dat ze weer worden opgewaardeerd.

C: ja. Ik denk dus dat ze daar op dit moment goed mee bezig zijn.

X: Maar hij heeft een lijstje met een paar van die aandelen zoals Silver Wheaton (...) Silver Wheaton is een van de grootste zilver mijnbouw jongens (...). Het is op dit moment een prachtig niveau om te kopen, maar jij zit al mega in dat spul he? Ik ga niet tegen jou roepen (...) je moet er nog meer hebben want je zit al tot in je nek in dat edelmetaal. Maar indirect heb je ze dus ook want je zit in die trackers, die trackers hebben op hun beurt weer hele stevige belangen in dat materiaal. En die trackers hebben het afgelopen weken gewoon hartstikke goed gedaan.

C: ja.

X: En die zijn aardig overeind gekomen ...

C: (...) Ik ben bijna aan mijn inkoopprijs, nog niet helemaal maar goed ik heb ook heel wat ingeleverd (...)

X: Nou ja, het aardige is op KPN na (...) hebben andere aandelen toch wel aardig geboerd

C: (...) ik denk KPN op dit moment maar eens eventjes laten (...)

X: (...) misschien moet je op het hele lage niveau nog wat bij moet kopen (...).

X: Dat is ook een beetje het punt dat op het moment dat je denkt dat er mogelijk nog meer in zit (...)

C: Ik denk dat het verstandiger is om dit zo eventjes aan te zien (...)

X: (...) alle ontwikkelingen alle techniek zeg maar alle kennis die je hier zeg maar ontwikkelt in West Europa, dat wordt in feite straks zeg maar copy paste op andere delen van de wereld, daarin zijn we dan wel eh...(KPN) daar hebben ze wel straks 4Gvervoersprong [*bedoeld zal zijn: voorsprong*] op andere partijen.

C: Nou ja we moeten het maar eventjes afwachten (...)

X: nee dat ben ik met je eens als belegger zijnde tel je natuurlijk ook een beetje je zegeningen (...). In mijn reactie naar jou toe gaf ik ook nog een paar andere dingen aan ik zit ook eens te kijken naar de uitzendbranche (...) dat begint toch wel over de hele linie als een heel vroeg cyclisch product wordt het aanbevolen USG, daar moet je eens naar kijken (...)

C: ja maar wie he? er zijn geen gegadigden kijk bij KPN is er heel duidelijk een gegadigde en dan kan je dus eventjes de boot afwachten, maar om nou te gokken naar iets wat je helemaal niet weet (...) wat ik nog steeds interessant vind zijn de ondergewaardeerde aandelen van bedrijven die het dus hartstikke goed doen ja die mis ik dus gewoon (...)

X: (...) USG dat zijn ondergewaardeerde aandelen

C: (...) jij geeft dus gewoon wat namen op (...) maar ik kan het niet checken (...) hoe zijn de jaarcijfers, hoe is de ontwikkeling, wat voor winst hebben ze gemaakt, hoeveel aandelen hebben ze waar ze winst op maken. Nou ja al die gegevens weet je wel die ik wel eens meer heb opgegeven ja dat mis ik dus gewoon (...)

X: Het enige wat ik kan zeggen

C: ik moet jou gewoon op je blauwe ogen geloven (...)

X: Heb jij enig idee wat tot dusver het rendement is geweest op jouw aandelen die wij met jou hebben gekocht dit jaar....

C: nee

X: dat is ongeveer 25% geweest....

C: ja.

X: (...) datgene wat jij aan mij vraagt ik probeer dat zo goed mogelijk (...)

C: (...) Daar bedoel ik alleen maar mee de ondergewaardeerde aandelen die ik dus niet krijg (...). De aandelen die wij samen gekocht hebben, die hebben het goed gedaan, ja dat weet ik. Maar je kunt nog veel meer verdienen als je dus echt serieus de ondergewaardeerde aandelen eruit gaat pikken (...)

X: (...) als iedereen ongelooflijk negatief is op een aandeel dan vind je dat terug in de koersen (...). En dat zijn nou juist die aandelen waarvan je vrij vertaald de categorie ondergewaardeerd (...) dan moet je met z'n allen achter Apple aanlopen moet je met z'n allen achter google aan lopen of achter andere aandelen aanlopen waar de hele wereld achteraan marcheert. En ik wil juist die aandelen ja die op een oor liggen die goedkoop (...) die moet je er gewoon uitpikken. (...). Iedereen heeft zo z'n eigen black box het geheim van de smid (...) wat hij voor zich houdt (...) op basis van al die parameters komen ze tot een conclusie en die parameter die houden ze voor zich ik krijg ze niet te zien.

C: Nou echt wel [naam X] mensen die ondergewaardeerde aandelen tot in de puntjes uitwerken en netjes op schrift geven aan hun cliënten

X: (...) dan kom je op een ander punt maar dat zijn de rapporten die wij produceren waarvan jij zegt daar heb ik niks aan

C: Nee die zijn dus gewoon in het Nederlands

X: (...) dat zijn die zelfde rapporten waarvan jij zegt daar heb ik niks aan (...)

C: (...) Ik heb daar voorbeelden van gezien waarvan ik dus zeg (...) dat moet ik dus juist hebben. (...) daar ben ik dus gewoon naar op zoek (...). Het moet dus gewoon zijn dat jullie een druk op de knop kunnen geven en zeggen '(...) dat is interessant zeg dat kunnen we dus aan de mensen mededelen'. Ik vraag het al zo ontzettend lang, en het gebeurt dus maar niet (...). (...) Maar ik ga dus gewoon op zoek naar iemand die mij kan helpen (...). Ja en als het niet verandert, dan stap ik op. (...)

X: Dan houdt het voor mij ook op, datgene wat ik lever is dat is wat ons research apparaat beschikbaar stelt (...)

C: (...) hoe jullie researchapparaat dus werkt, dan zeg ik, ik hoef de krant maar open te slaan, en dan heb ik het ook. (...)

(...)

X: (...) onderwijl ben ik wat informatie (...) aan het verzamelen (...) het geeft aan welke aandelen, welke sector op dit moment we favoriseren, met koersdoelen erbij dividendrendement koers winstverhouding etc.

C: Het hoeft allemaal niet uitgebreid te zijn, maar als jij dus weet 'he ik noem maar eens iets toentertijd hebben we ook een Amerikaans aandeel gekocht van dat bedrijf met die bulldozers of (...)

X: Caterpillar

C: ja, dat was hartstikke goed, dat was dus een ondergewaardeerd aandeel. (...) En zo zijn er dus een heleboel. (...) daar ben ik dus gewoon naar op zoek. (...) Ik heb dus nogal wat verlies geleden, dat vind ik dus, van aandelen die mij gepresenteerd zijn en waarvan ik dus gezegd heb, oke, dat was niet alleen bij jullie hoor, maar dat was ook ten tijde van [naam van andere bank]. En dan zeg ik 'heeee er zit echt iets fout'. En als je dan dus gewoon, zonder weinig risico's te lopen, zo'n ondergewaardeerd aandeel kunt kopen met goede vooruitzichten met goede cijfers. (...) dan ben je een kluns als je dat dus niet doet. Alleen ja, hoe kom ik eraan. Kijk ik zit niet in die markt (...)

X: nee moet je ook niet doen

C: nee ik heb mijn tent verkocht en ik heb een beetje poen en ik wil daar heerlijk lekker van leven (...)

(...)

X: Ik heb je wat doorgestuurd net in de mail en ik zou je willen vragen om daar in het weekend eventjes kritisch naar te kijken (...). Ik hoop van harte dat we daarmee appelleren aan datgene wat jij bedoelt. En natuurlijk het zal nooit 100% 'the fit' zijn, tot in detail, maar de kunst is dat je er een heel eind op weg komt (...) Zullen we daar volgende week even over bellen?

(...)"

- 2.8 Als productie 9 bij het verweerschrift heeft de bank een e-mail gedateerd 19 december 2012 overgelegd waarin staat 'Zojuist bij [naam Consument] op bezoek geweest. Reden het revisieformulier aanpassen en informeren naar zijn gezondheid. Hij maakt het nu goed. Formulier aangepast en afgegeven bij [naam medewerker bank]. Q1 nieuwe afspraak maken (...)'. Tot deze productie behoort ook een revisieformulier waarin staat:

"(...)

Formulier revisiegesprek contactplanning

(...)

Gegevens intake: op basis overeenkomst
d.d. 20-05-2009

Besproken in revisie gesprek
d.d. 10-10-2012

(...)

Beleggingsdoelstelling
Afhankelijkheid van het vermogen
Beleggingshorizon

vermogensgroei + inkomen
enigszins
5 tot 10 jaar [met pen toegevoegd:
'17-12-2012' met een handtekening]

Risicohouding

Risico: mening t.a.v. risico

enig risico
een substantieel gedeelte van de
portefeuille mag risicovol worden
belegd

Risico: reactie op waardedaling

nauwelijks zorgen – geen actie, want het zal
wel goed komen

Risico: acceptatie waardedaling

een waardedaling is niet acceptabel
[met pen toegevoegd: '11.45 7/12/2012 tel
overleg' en een pijl naar het antwoord 'een
daling tussen de 10% en 25% op jaarbasis is
acceptabel']

Kennis/bewustzijn van de kenmerken van effecten en daaraan verbonden risico's (..) ja
Portefeuilleprofiel (risicoprofiel) (..) Gematigd offensief [met pen toegevoegd: '17-12-2012' met een handtekening]
(..) [onderaan met pen toegevoegd: 'wil graag beleggen in ondergewaardeerde aandelen zoals besproken' met een handtekening']
(..)"

2.9 In een brief gedateerd 13 december 2014 heeft Consument aan de bank geschreven:

“(...) Nadat ik nu pas ben hersteld van mijn zeer ernstige ongeval, ben ik de overzichten gaan bestuderen die ik in de loop der jaren van U heb ontvangen. Nu kom ik tot de ontdekking dat ik in de loop van 2009 tot en met 2014 (...) dat er vreemde boekingen zijn gedaan zonder mijn medeweten en zonder mijn toestemming. Tevens verwijs ik u naar de overeenkomst die ik met U heb gesloten op 20-5-2009. Waarin een profiel is genoteerd van een gebalanceerd vermogen belegging. Tevens beschrijft U dat ik geen kennis heb van het beleggen in opties, warrants en Futures, structured products en alternatives. Ik heb geen ervaring in het beleggen, beleggingsinstellingen, opties, warants en futures, structured products en alternatives. U zou, als ik zelf initiatieven zou nemen, mij waarschuwen als deze niet in de portefeuille zouden passen. Niets is hiervan met mij besproken. In 2009 ben ik cliënt bij U geworden. In 2010 is een duidelijke belegging van een 50% obligaties en 50% aandelen belegd, in 2011 was de verhouding 9% obligaties en 42% edel metalen.

Waarom zijn er edel metalen gekocht en zijn bijna alle obligaties verkocht, waar ik niets van weet. Wij hebben wel gesproken over aankoop van alleen maar fysieke edel metalen en geen mijnaandelen en ETF's, derivaten, opties en turbo's, mijn vraag is, waarom heeft U er mij niet van weerhouden zoals we zijn overeengekomen. De ene transactie in goud is in Dollars en de andere in Euro's, ook zo vreemd.

Vele namen komen mij vreemd voor zoals Luxor short, ETFS metal securities, Market vectors, 2 SPY NOV, Luxor vectors AEX Parts Cap, Luxor Gold Bullion Securities-EUR, 3 USO P NOV 1231, DAX turbo long, Global mining Global x mining, allemaal namen die nooit met mij zijn doorgesproken. Alle namen zijn mij onbekend en daardoor kan het ook niet zijn dat er opdracht voor is gegeven.

Tevens wil ik melden dat ik tijdens mijn lange ziekte periode naar aanleiding van een ernstig ongeval, tijdens mijn verblijf in het ziekenhuis zijn er vele aan en verkopen gepleegd zonder mijn toestemming en medeweten. Diverse malen heb ik per e-mail in 2013 gevraagd om uitleg en steeds heb ik een ontwijkend antwoord gekregen. De laatste 2 maanden van 2013 heb ik U voorzien van 7 e-mails met concrete vragen waar geen direct antwoord op is gekomen, en voor mij aanleiding was om Uw samenwerking met mij te doen stoppen. Vele, vele malen heb ik gevraagd naar de coördinaten die U beoordeeld voor de ondergewaardeerde aandelen, tot op dit moment heb ik nog steeds geen antwoord gekregen.

Door dit handelen van U lijkt het meer op een leerproces dat U nodig vond, en er daardoor grote schade is ontstaan. Voor deze opgelopen schade stel ik U volledig aansprakelijk. (...)"

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot vergoeding van schade, door hem begroot op ongeveer € 250.000. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen:
- (a) door hem ontoereikend inzicht te geven in de beleggingen opgenomen in zijn portefeuille;
 - (b) door transacties te verrichten zonder toestemming van Consument;
 - (c) door niet fysiek edelmetaal aan te kopen, maar in plaats daarvan andersoortige effecten; en
 - (d) door Consument niet te waarschuwen voor en weerhouden van de aanschaf van voor hem ongeschikte beleggingen.
- 3.2 De bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Klacht tijdig ingediend?

- 4.1 De bank heeft aangevoerd dat de klacht niet tijdig bij Kifid is ingediend – namelijk op 28 juli 2015, dus meer dan drie maanden na de brief van 2 december 2014 waarin de bank de klacht heeft afgewezen. Dit verweer wordt verworpen; uit artikel 12.1 reglement vloeit voor dat een klacht ook tijdig is ingediend als zij aan Kifid is voorgelegd binnen één jaar nadat de consument zijn klacht aan de financiële dienstverlener heeft voorgelegd. Dit laatste doet zich hier voor; in haar brief van 2 december 2014 reageert de bank immers op een klachtbrief van Consument, die is gedateerd 13 december 2014, maar volgens de bank op 13 november 2014 is verzonden; vervolgens heeft Consument binnen één jaar na 13 november 2014 – namelijk bij brief van 24 juli 2015, door Kifid ontvangen op 28 juli 2015 – de procedure bij Kifid aanhangig gemaakt.

Aard van de rechtsverhouding

- 4.2 Tussen partijen heeft een adviesrelatie 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 anders zijn als vast komt te staan dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend beleggingsadviseur betaamt.

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

Klachtonderdeel (a): ontoereikend inzicht in de beleggingen in de portefeuille

- 4.3 Uit de processtukken (bijlage 10 tot en met 12 bij het verweerschrift en bijlage 16 en 20 bij de dupliek) leidt de Commissie af dat Consument maand- en kwartaalrapportages ten aanzien van zijn portefeuille heeft ontvangen. In de kwartaalrapportages worden de verschillende categorieën van beleggingen (zakelijke waarden, vastrentende waarden, liquiditeiten) afzonderlijk vermeld en ook de tot zakelijke of vastrentende waarden behorende effecten met hun waarde op de rapportagedatum en, onder het kopje ‘weging’, het percentage dat ze uitmaken van het gehele belegde bedrag. De maandnota’s bevatten een overzicht van verrichte aan- en verkooptransacties, ontvangen dividend en stortingen en onttrekkingen. Gelet op deze rapportages is niet aannemelijk geworden dat de bank ontoereikend inzicht heeft geboden in de inrichting van de portefeuille.

Klachtonderdeel (b): transacties zonder toestemming

- 4.4 Consument stelt dat de bank van 2009 tot en met 2014 een groot aantal effectentransacties heeft verricht, maar slechts ten aanzien van een klein deel daarvan een opdracht heeft overgelegd. Consument leidt daaruit af dat het merendeel van de transacties zonder zijn toestemming is verricht. Ter onderbouwing heeft Consument ter zitting maandnota’s overgelegd, onder meer over de maanden augustus, september en oktober 2012. Verder voert hij aan dat, anders dan uit de stukken blijkt, zijn accountmanagers hem hebben aangemoedigd verder te investeren in grondstoffen, zonder uitleg te geven over de mijnen, trackers, aandelen en dergelijke waarin werd belegd.
- 4.5 In het kader van dit klachtonderdeel is Consument ook ingegaan op het hem overkomen ongeval van 1 augustus 2012. Hij heeft aangevoerd dat de bank tijdens zijn ziekenhuisopname transacties heeft verricht waarvoor zijn toestemming ontbrak. Hij heeft erop gewezen dat hij ruim twee weken op de intensive care is behandeld en daarna ongeveer vijftig dagen thuis op zijn ziekbed heeft gelegen; hij heeft dan ook betwist dat hij in die periode e-mails aan de bank heeft verzonden. Ook heeft hij erop gewezen dat een van zijn accountmanagers ten tijde van zijn ziekbed op 7 september 2012 zijn echtgenote heeft benaderd, om toestemming voor effectentransacties te krijgen, dit terwijl zij besprekingen over de beleggingen nooit had bijgewoond. Verder heeft hij betwist dat hij of zijn echtgenote destijds opdrachten aan deze accountmanager heeft gegeven. Volgens Consument kan dit ook niet worden afgeleid uit de e-mail van 7 september 2012 (zie 2.4 hiervoor).
- 4.6 De Commissie stelt voorop dat in een adviesrelatie het uitgangspunt geldt dat transacties met toestemming van – en doorgaans zelfs in opdracht van – de cliënt plaatsvinden. Uit de overgelegde stukken kan niet met zekerheid worden afgeleid dat alle effectentransacties in de door Consument vermelde periode – 2009 tot en met 2014 – in opdracht van Consument of in elk geval met zijn voorafgaande toestemming zijn verricht.

Ook voor de transacties tijdens de periode vermeld in 4.5 – de ziekenhuisopname in augustus 2012 en vijftig dagen ziekbed daarna – geldt dat het niet zeker is dat Consument opdracht daartoe of toestemming daarvoor heeft gegeven.

- 4.7 Voor dit klachtonderdeel is van belang dat de bank een beroep heeft gedaan op artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Dit artikel bepaalt dat de schuldeiser op een gebrek in de prestatie geen beroep meer kan doen als hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de schuldenaar heeft geprotesteerd. Hierbij is ook van belang of de schuldenaar nadeel lijdt door het late tijdstip waarop de schuldeiser heeft geklaagd; de tijd die is verstreken tussen het tijdstip waarop bekendheid met het gebrek bestaat of redelijkerwijs diende te bestaan en het tijdstip van het protest vormt een belangrijke, maar op zichzelf beschouwd niet doorslaggevende factor bij de beoordeling van een beroep op artikel 6:89 BW.
- 4.8 De bank heeft gemotiveerd gesteld dat zij door het tijdsverloop is geschaad in haar bewijspositie en is aangetast in haar mogelijkheid tot het beperken van schade als gevolg van de gestelde tekortkoming. Deze stelling komt de Commissie aannemelijk voor. Naar de kern stelt Consument immers dat hij niet of onvoldoende is geraadpleegd voorafgaand aan beleggingstransacties en dat de inrichting van de portefeuille daardoor niet aan zijn wensen voldeed. Naar het oordeel van de Commissie had Consument hierover wezenlijk eerder bij de bank kunnen en moeten klagen, in elk geval niet al te lang na ontvangst van de maandnota's waarin de verrichte effectentransacties werden omschreven. Dit geldt des te meer omdat het hier een portefeuille betreft van een aanzienlijke waarde en een groot aantal transacties over een periode van ongeveer vijf jaar, en omdat Consument, door niet eerder zijn beklag te doen, de bank de mogelijkheid heeft ontnomen de portefeuille-inrichting op de door hem gewenste wijze aan te passen. De Commissie is dan ook van oordeel dat Consument, voor zover zijn klacht betrekking had op het ontbreken van zijn toestemming voor verrichte transacties, wezenlijk eerder dan in november 2014 had moeten klagen (zie de brief geciteerd in 2.9, waarover de bank onbetwist heeft gesteld dat die op 13 november 2014 is verzonden). Dit wordt niet anders doordat Consument in augustus 2012 in het ziekenhuis is opgenomen en daarna heeft moeten revalideren. Uit de stellingen van Consument volgt weliswaar dat hij tijdens zijn ziekenhuisopname in augustus 2012 en de weken daarna niet of nauwelijks in staat was met de bank te communiceren; uit de stukken blijkt echter ook dat Consument op 10 oktober 2012 en op 7 december 2012 in staat is geweest tot inhoudelijk overleg met de bank (zie 2.5 en 2.6 hiervoor).
- 4.9 Dit betekent dat het beroep op artikel 6:89 BW slaagt, voor zover het dit klachtonderdeel betreft, en dat de Commissie niet toekomt aan een verdere beoordeling daarvan.

Klachtonderdeel (c): andersoortige beleggingen i.p.v. edelmetaal

- 4.10 Volgens Consument heeft de bank, anders dan bij aanvang afgesproken niet alleen in edelmetaal belegd, maar heeft zij in plaats daarvan andere beleggingsproducten aangekocht, waaronder producten die indirect in goud beleggen zoals ETF's, turbo's en aandelen in mijnen.

- 4.11 De Commissie overweegt als volgt. Gelet op de stukken is niet aannemelijk geworden dat partijen hebben afgesproken dat enkel rechtstreeks in edelmetaal zou worden belegd en evenmin dat Consument gerechtvaardigd daarop heeft mogen vertrouwen. In de overeenkomst van 20 mei 2009 staat immers dat in zakelijke waarden en vastrentende waarden zal worden belegd en worden de voor die categorieën geldende bandbreedten weergegeven; ook in de overgelegde maand- en kwartaalrapportages worden andere beleggingen dan fysiek edelmetaal vermeld. Overigens is niet aannemelijk geworden dat Consument schade heeft geleden doordat niet in edelmetaal is belegd, maar in plaats van op goud gebaseerde producten zoals ETF's. De bank heeft immers gesteld dat de koers van deze producten de koers van goud volgt en dat de aankoop van fysiek goud tot kosten in verband met opslag zou hebben geleid, en deze stelling is niet gemotiveerd weersproken.

Klachtonderdeel (d): niet gewaarschuwd voor of weerhouden van ongeschikte beleggingen

- 4.12 Volgens Consument is bij aanvang afgesproken dat de bank hem zou waarschuwen als hij zelf initiatief zou nemen tot transacties die niet in de portefeuille pasten. Consument wijst erop dat aanvankelijk 50% in obligaties en 50% in aandelen is belegd, maar dat in 2011 de verhouding was veranderd in 9% obligaties en 42% edelmetalen en dat mijnaandelen, ETF's, derivaten, opties en turbo's zijn gekocht in plaats van fysiek edelmetaal. De bank had volgens Consument moeten overgaan tot verkoop van de beleggingen in edelmetalen; van de winst had zij ondergewaardeerde aandelen kunnen kopen en voorts had de bank de frequent door Consument gestelde vraag naar de indicatoren van ondergewaardeerde aandelen moeten beantwoorden. Verder heeft Consument aangevoerd dat hij juist op advies van een van zijn accountmanagers in edelmetaal heeft belegd en dat de door de bank overgelegde transcripties in zoverre onvolledig zijn.
- 4.13 Uit de stukken leidt de Commissie af dat meermalen met Consument is gesproken over de inrichting van zijn portefeuille; verder staat vast dat hij maand- en kwartaalrapportages heeft ontvangen en heeft de bank brieven overgelegd waarin Consument erop wordt geattendeerd dat de invulling van zijn portefeuille afwijkt van het portefeuilleprofiel (vgl. de brieven van 8 juni 2012 en 13 augustus 2012, productie 8 verweerschrift). Gelet daarop is niet komen vast te staan dat Consument er niet op is gewezen dat de portefeuille-inrichting was gaan afwijken van de bij aanvang afgesproken indeling.
- 4.14 Evenmin kan Consument worden gevolgd in zijn stelling dat de bank de beleggingen in edelmetaal had moeten verkopen en van de opbrengst ondergewaardeerde aandelen had moeten aanschaffen. Consument heeft weliswaar aannemelijk gemaakt dat hij de bank herhaaldelijk heeft gewezen op zijn belangstelling voor ondergewaardeerde aandelen, maar dit betekent nog niet dat de bank is tekortgeschoten door de aankoop van dergelijke stukken niet of niet in de door Consument gewenste omvang te adviseren. Tussen partijen bestond immers een adviesrelatie, wat meebrengt dat het de bank vrijstond naar eigen inzicht te adviseren, zodat er geen verplichting gold tot het adviseren van ondergewaardeerde aandelen.

- 4.15 Consument heeft erop gewezen dat in een bij het verweerschrift gevoegde productie is vermeld dat geen transacties hoger dan € 50.000 mogen worden verricht, maar dat desondanks investeringen zijn gedaan tot € 75.000. In deze stelling kan de Commissie Consument niet volgen; in de overeenkomst van 20 mei 2009 staat immers dat ‘in zijn algemeenheid’ het gemiddeld financieel belang van effectentransacties tussen de € 10.000 en € 50.000 per transactie zal bedragen. Gelet daarop is niet gebleken dat de bank geen opdrachten voor transacties boven de € 50.000 mocht uitvoeren.
- 4.16 Hiervoor is gebleken dat geen van de klachtonderdelen slaagt. Dit brengt mee dat vordering van Consument 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.