

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-625
(mr. J. Wortel, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en mr. drs. R. Knopper, leden
en mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 februari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Bank ten Cate & Cie. N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 20 december 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument vraagt de Commissie een uitspraak te doen inhoudende een verklaring voor recht dat de Bank onrechtmatig en onzorgvuldig jegens hem heeft gehandeld door hem niet ongeraagd van advies te voorzien. De Bank heeft gemotiveerd weersproken dat Consument dat is toegezegd. Een zodanige toezegging zou naar het oordeel van de Commissie in de bancaire dienstverlening ook zo ongebruikelijk zijn dat deze niet nader onderbouwde stelling van Consument gepasseerd moet worden.

1. Procesverloop

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

- het namens Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 oktober 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in de periode van maart 2012 tot september 2013 bij SNS Securities N.V. belegd. Tussen partijen bestond een beleggingsadviesrelatie. Ter bepaling van het risicoprofiel heeft Consument een vragenlijst ingevuld naar aanleiding waarvan SNS Securities aan hem bij brief van 29 maart 2012 als risicoprofiel '4' heeft bevestigd. Dit profiel behelst een bovengemiddelde risicograad waarbij een Asset Allocatie geldt van maximaal 70% aandelen en minimaal 30% vastrentende waarden en liquiditeiten.

Voorts gold als doelstelling algemene vermogensgroei en had Consument bij aanvang van de relatie een beleggingshorizon van 10 tot 15 jaar.

- 2.2 Na overname door de Bank van een deel van de activiteiten van SNS Securities heeft Consument vanaf september 2013 bij de Bank belegd, waarbij zijn beleggingsadviseur dezelfde is gebleven als bij SNS Securities. Op 10 december 2013 heeft Consument een overeenkomst van dienstverlening met de Bank ondertekend. In deze adviesrelatie gold een zogenoemd profiel 'mix portefeuille dynamisch' waarvoor de Bank als asset allocatie hanteert:

<i>Asset categorie</i>	<i>bandbreedte in %</i>
<i>aandelen</i>	<i>50-80</i>
<i>obligaties</i>	<i>0-30</i>
<i>vastgoedfondsen</i>	<i>0-15</i>
<i>alternatieve beleggingen</i>	<i>0-20</i>

- 2.3 Consument heeft gebruik gemaakt van de door de Bank aangeboden internetomgeving alwaar hij zijn portefeuille kon raadplegen. Consument heeft hierover een toelichting ontvangen waarin onder meer is opgenomen:

De koersen die bij het portefeuille overzicht weergegeven worden zijn de slotkoersen van de voorgaande dag of de laatst bij Bank ten Cate & Cie bekende koers. Het bijwerken van de koersen vindt dagelijks rond 11.00 uur plaats.

- 2.4 In een brief van 20 april 2015 heeft de Bank Consument onder meer geschreven:

Tijdens diverse gesprekken(...) heeft u aangegeven niet tevreden te zijn over de dienstverlening van Bank ten Cate & Cie. Dit heeft voornamelijk betrekking op de automatisering. U bent tevreden over het beleggingsresultaat van 9,4% over het jaar 2014. De informatie en uitgangspunten die eerder zijn vastgelegd in uw cliëntprofiel en hieronder zijn weergegeven, blijven van kracht.

Uitgangspunten voor [...rekening...] met risicoprofiel 'Mix Portefeuille Dynamisch':

- U heeft geen specifiek beleggingsdoel met uw vermogen bij Bank ten Cate & Cie, anders dan algemene vermogensgroei op de langere termijn.*
- Uw huidige inkomsten zijn (ruim) voldoende ten behoeve van de kosten van levensonderhoud en eventuele andere financiële verplichtingen. Uw portefeuille bij Bank ten Cate & Cie dient derhalve niet als aanvulling op uw huidige inkomen.*
- Op uw woning rust een hypotheek van € 238.000. De portefeuille die u aanhoudt bij Bank ten Cate & Cie is niet bedoeld voor aflossing van uw hypotheek.*
- Op basis van het voorgaande kan worden geconcludeerd dat uw financiële positie gezond is en ongewijzigd in vergelijking met het door u ingevulde cliëntprofiel van 10 december 2013.*
- U heeft nog steeds een beleggingshorizon van meer dan 10 jaar, gerekend vanaf heden.*
- De waarde van uw beleggingen kan fluctueren. Een waardedaling in lijn met de aandelenbeurzen vindt u acceptabel.*
- U neemt zelf de beleggingsbeslissingen over uw beleggingsportefeuille en verwacht dat de bank u daartoe de nodige informatie verschaft en u adviseert bij de samenstelling.*

Bandbreedtes behorende bij risicoprofiel 'Mix Portefeuille Dynamisch':

<i>Aandelen</i>	<i>50%- 80% (thans 80%)</i>
<i>Obligaties</i>	<i>0%- 30% (thans 17,4%)</i>
<i>Vastgoed</i>	<i>0% - 15% (thans 0%)</i>

Alternatieve beleggingen 0%- 20% (thans 0%)
Liquiditeiten (thans 2,6%)

- 2.5 In mei 2015 heeft Consument gevraagd om compensatie omdat hij in de internetomgeving van de Bank geen actuele beurskoersen kon inzien.
- 2.6 Consument heeft de Bank op 9 juli 2015 opdracht gegeven aandelen Ordina Beheer te verkopen, aandelen ASML te kopen en aandelen in het Gam Star China Equity fonds te verkopen. De Bank heeft overeenkomstig de opdrachten orders ingelegd welke geleid hebben tot transacties. De transacties in de aandelen Ordina Beheer en ASML zijn op 13 juli 2015 gesettled. De aandelen in het beleggingsfonds Gam Star China Equity zijn op 17 juli 2015 gesettled. Als gevolg van het verschil in settlementdata is er op 13 juli 2015 een debetstand op de geldrekening van Consument van € 7.976,65 ontstaan. Deze debetstand is op 17 juli 2015 opgeheven als gevolg van het settlementmoment van de aandelen in het beleggingsfonds Gam Star China Equity. De Bank heeft geen debetrente over de tijdelijke debetstand gerekend. De Bank heeft Consument op 18 augustus 2015 uitleg verstrekt over deze situatie.
- 2.7 In juli 2015 heeft de Bank Consument in kennis gesteld van de naderende datum van uitdiensttreding van zijn beleggingsadviseur en hem geïnformeerd over diens opvolger. Deze laatste heeft Consument kort daarna een huisbezoek gebracht.
- 2.8 De waarde van de portefeuille heeft zich in de periode van juli tot september 2015 negatief ontwikkeld. Consument heeft zich op 11 september 2015 bij de Bank beklaagd.
- 2.9 De Bank heeft Consument in de periode juli – september 2015 geen adviezen verstrekt.
- 2.10 Consument heeft de Bank op 16 september 2015 opdracht gegeven zijn portefeuille over te boeken naar een andere financiële instelling waarna de relatie is beëindigd.

3. Beoordeling

- 3.1 Consument vraagt de Commissie, naar de Commissie begrijpt, een uitspraak te doen inhoudende een verklaring voor recht dat de Bank onrechtmatig en onzorgvuldig jegens hem heeft gehandeld door hem niet ongevraagd van advies te voorzien, met name op momenten waarop (onderdelen van) de portefeuille meer dan een bepaald percentage in waarde dreigde(n) te dalen, en door Consument geen inzicht te bieden in kosten of gegevens van individuele transacties. Consument vraagt de Commissie geen oordeel over de omvang van een aan deze verwijten toe te rekenen schade.
- 3.2 De Bank heeft gemotiveerd weersproken dat Consument is toegezegd dat hij ook ongevraagd van beleggingsadviezen zou worden voorzien. Een zodanige toezegging zou naar het oordeel van de Commissie in de bancaire dienstverlening ook zo ongebruikelijk zijn dat deze niet nader onderbouwde stelling van Consument gepasseerd moet worden.

Nu Consument evenmin aannemelijk heeft gemaakt dat hetgeen hij de Bank verwijt kan worden aangemerkt als de oorzaak van enig concreet ondervonden nadeel, moet de vordering worden afgewezen en behoeven de overige door Consument betrokken stellingen geen verdere bespreking.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.