

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-354
(mr. J. Wortel, voorzitter, en drs. L.B. Lauwaars RA en mr. drs. R. Knopper, leden en
mr. M.J.M. Fennis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 september 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V. als rechtsoptvolger van ABN-AMRO MeesPierson, gevestigd te
Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 31 mei 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting:

De Commissie is van oordeel dat er posities in de portefeuille zijn ontstaan waardoor de risico's sterk toenamen maar dat was het gevolg van het handelen van Consument zelf. Voorts gaat de op een financiële dienstverlener rustende zorgplicht niet zó ver dat een belegger ook met betrekking tot (eenvoudige) transacties in zakelijke waarden, die voor de belegger geen ander risico meebrengen dan het realiseren van een koersverlies, voor zijn eigen gebrek aan inzicht of ervaring moet worden behoed.

1. Procesverloop

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

- Het klachtformulier van Consument, alsmede de klachtbrief van Consument met als bijlage onder meer de correspondentie uit de interne klachtenprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 Eind 2009 zijn Consument en de Bank een beleggingsadviesrelatie overeengekomen. Aan de hand van een vragenformulier is een offensief profiel vastgesteld. Consument heeft vragen beantwoord die worden gesteld in een gestandaardiseerd vragenformulier. Dit door Consument op 19 december 2009 ondertekende formulier houdt in:



KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Bij deze lijst met vragen ontvangt u de brochure 'Uitlog'. Daarin vindt u onder meer een toelichting, een begrippenlijst en andere informatie voor het beantwoorden van de vragen. Lees eerst deze brochure voordat u de vragenlijst invult.

Deel A Beleggingsdoelstelling, risicohouding en financiële situatie

1. Wat is voor deze beleggingsportefeuille uw belangrijkste doel om te beleggen?

- a Noodzakelijke aanvulling op huidig inkomen.
- b Noodzakelijke aanvulling op toekomstig inkomen (aanvullend pensioen).
- c Streven naar een bedrag dat bestemd is voor het aflossen van een bestaande (hypothecaire) schuld.
- d Streven naar een vast bedrag voor een specifieke uitgave in de toekomst.
- e Algemere vermogensgroei (geen specifiek doel).

2. In hoeveel jaar wilt u uw beleggingsdoel voor deze beleggingsportefeuille bereiken?

- a In minder dan 1 jaar.
- b 1-2 jaar.
- c 3-5 jaar.
- d 6-9 jaar.
- e 10-14 jaar.
- f 15-25 jaar.
- g In meer dan 25 jaar.

3. Door meer risico te nemen, neemt de kans op hogere winsten toe. Tegelijkertijd neemt dan ook de kans op hogere verliezen toe. Dit bepaalt uw zogenaamde risicohouding. Stel, u hebt een beleggingsportefeuille van EUR 10.000,-. En stel dat onderstaande antwoorden de mogelijke waardeontwikkelingen van deze portefeuille zouden aangeven na een jaar. Welk antwoord - oftewel welke risicohouding - zou dan het beste bij u passen? U neemt het risico dat het bedrag na een jaar een waarde vertegenwoordigt tussen:

- a EUR 9.500 en EUR 11.500 (-5% + 15%).
- b EUR 9.000 en EUR 12.500 (-10% + 25%).

- c EUR 8.000 en EUR 15.000 (-20% + 50%).
- d EUR 0 en EUR 30.000 (hierbij loopt u het risico uw volledige inleg kwijt te raken).
- e EUR -/ 5.000 en EUR 40.000 (hierbij loopt u het risico om meer dan uw inleg te verliezen en zelfs een schuld over te houden).

4. Hoe reageert u wanneer u bij uw beleggingen voor deze beleggingsportefeuille te maken krijgt met plotselinge forse koersdalingen?

- a Ik zou er slapeloze nachten van krijgen.
- b Ik vind het heel vervelend.
- c Ik vind het jammer, maar ik weet dat dit kan gebeuren.
- d Ik slaap net zo lekker als anders.

5. Hoe groot is uw totale vrij beschikbare vermogen? Onder uw vrij beschikbare vermogen verstaan we: liquiditeiten, beleggingen, indirect onroerend goed minus alle financiële verplichtingen.

- a Minder dan EUR 50.000.
- b Tussen de EUR 50.000 - EUR 500.000.
- c Tussen de EUR 500.000 - EUR 1.000.000.
- d Tussen de EUR 1.000.000 - EUR 2.500.000.
- e Tussen de EUR 2.500.000 - EUR 10.000.000.
- f Meer dan EUR 10.000.000.

6. Met welk deel van uw totale vrij beschikbare vermogen belegt u voor deze beleggingsportefeuille of wilt u gaan beleggen voor deze beleggingsportefeuille?

- a < 25%.
- b Tussen de 25% en 50%.
- c Tussen de 50% en 75%.
- d > 75%.

7. Het huidige hoofdbestanddeel van uw inkomen verkrijgt u via:

- a Inkomen uit huidige dienstbetrekking.
- b Inkomen uit zelfstandig ondernemen.
- c Inkomen uit pensioen.
- d Inkomen uit vermogen.
- e Sociale uitkering, AOW, en dergelijke.
- f Overige periodieke uitkeringen.
- g Overige inkomsten.

8. Het huidige hoofdbestanddeel van uw inkomen is:

- a Ruim voldoende voor uw vaste lasten, levensonderhoud en overige financiële verplichtingen. U kunt jaarlijks een bedrag opzij zetten.

- b Voldoende voor uw vaste lasten, levensonderhoud en overige financiële verplichtingen. Aanvulling vanuit uw beleggingen is niet noodzakelijk.
- c Onvoldoende voor uw vaste lasten, levensonderhoud en financiële verplichtingen. Uw beleggingen dienen aanvullend inkomen te genereren.

9. Hebt u of had u vanwege uw beroep te maken met effectendiensterverlies?

- a Ja, dagelijks.
- b Ja, af en toe.
- c Nee.

Deel B Kennis en ervaring

10. Wat is uw kennis van en ervaring met beleggen in aandelen, obligaties of open-end beleggingsfondsen? Het kan hier gaan om zowel uw beleggingen bij ABN AMRO als om uw beleggingen bij andere financiële instellingen.

Vul Tabel I in op het Antwoordformulier.

11. Wat is uw kennis van en ervaring met beleggen in overige financiële instrumenten? Het kan hier gaan om zowel uw beleggingen bij ABN AMRO als om uw beleggingen bij andere financiële instellingen.

*zie het antwoordformulier of de brochure 'Uitlog'.

Vul Tabel II in op het Antwoordformulier.

12. Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- a VMBO / MAVO / MULO / LBO / VBO.
- b HAVO / VWO / HBS.
- c HBO / HTS / Bachelor.
- d WO / Master (MBA).
- e Geen opleiding of enkel lager onderwijs.

Vul uw antwoord in op het Antwoordformulier.

13. Wat is uw huidige beroep?

Vul uw huidige beroep in op het Antwoordformulier.

A



KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Deel B: vaststelling Kennis & Ervaring

Kruis per instrument het antwoord aan dat op uw situatie van toepassing is. Op basis van uw antwoorden kan worden bepaald welke financiële instrumenten bij u passen.

Tabel I
Hoeveel jaar ervaring hebt u met onderstaande financiële instrumenten?

Financieel instrument	Geen ervaring	Minder dan 3 jaar	Meer dan 3 jaar
Aandelen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligaties	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Open-end Beleggingsfondsen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hoeveel transacties hebt u de afgelopen twee jaar gemiddeld per kwartaal in onderstaande financiële instrumenten gedaan?

Financieel instrument	Geen transacties	1 tot 3 transacties	Meer dan 3 transacties
Aandelen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligaties	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Open-end Beleggingsfondsen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wat is het gemiddelde volume in euro's van de transacties die u de afgelopen twee jaar gemiddeld per kwartaal hebt gedaan in onderstaande financiële instrumenten?

Financieel instrument	EUR 0-2500	EUR 2500-7000	Meer dan EUR 7000
Aandelen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligaties	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Open-end Beleggingsfondsen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel II
Hoeveel jaar ervaring hebt u met onderstaande financiële instrumenten?

Financieel instrument	Geen ervaring	Minder dan 3 jaar	Meer dan 3 jaar
Converteerbare Obligaties	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Closed-end Beleggingsfondsen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Structured Products	Certificaten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Garantie-producten (High)Yield	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Derivaten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Derivaten	Opties	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Turbo's en Warrants	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Futures	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hedge Funds	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Private Equity	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Treasury	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wijzigingen in uw situatie

Indien zich wijzigingen in uw persoonlijke situatie voordoen, adviseren wij u dringend ABN AMRO hiervan direct op de hoogte te brengen.

Hoeveel transacties hebt u de afgelopen twee jaar gemiddeld per kwartaal gedaan in onderstaande financiële instrumenten?

Financieel instrument	Geen transacties	1 tot 3 transacties	Meer dan 3 transacties
Converteerbare Obligaties	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Closed-end Beleggingsfondsen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Structured Products	Certificaten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Garantie-producten (High)Yield	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Derivaten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Derivaten	Opties	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Turbo's en Warrants	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Futures	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hedge Funds	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Private Equity	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Treasury	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wat is het gemiddelde volume in euro's van de transacties die u de afgelopen twee jaar gemiddeld per kwartaal hebt gedaan in onderstaande financiële instrumenten?

Financieel instrument	EUR 0-2500	EUR 2500-7000	Meer dan EUR 7000
Converteerbare Obligaties	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Closed-end Beleggingsfondsen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Structured Products	Certificaten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Garantie-producten (High)Yield	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Derivaten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Derivaten	Opties	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Turbo's en Warrants	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Futures	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hedge Funds	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Private Equity	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Treasury	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Antwoord op vraag 12

Wat is uw hoogst genoten opleiding:

A B C D E

* Kruis het antwoord aan dat het meest van toepassing is.

Antwoord op vraag 13

Vul hier uw huidige beroep in:

Adm. Medew.

Ik verklaar dat ik de antwoorden op het antwoordformulier heb ingevuld op basis van mijn persoonlijke situatie.



(is zetten)

Datum: *27-12-2009*

- 2.2 Consument heeft vervolgens begin 2010 een bedrag van € 100.000,- overgemaakt naar de effectenrekening en daarna zijn in kort tijdsbestek de volgende effecten aangekocht:
- | | |
|----------------------|------------|
| Ishares Brazilië | € 20.024,- |
| Fortis USA | € 15.000,- |
| Ishares AEX | € 19.981,- |
| First Nat Gas | € 15.064,- |
| Schroder AS com fund | € 15.000,- |
| BFG World Energy | € 15.000,- |
- 2.3.1 Op 2 december 2010 zijn de aandelen BFG World Energy verkocht waarna voor een bedrag van € 15.000,- aandelen Fidelity Asia zijn aangekocht.
- 2.3.2 Begin 2011 zijn de aandelen Ishares Brazilië, Fortis USA en First Nat Gas verkocht.
- 2.3.3 In januari 2011 heeft Consument opnieuw een bedrag van € 100.000,- overgemaakt naar de effectenrekening. Daarna zijn de volgende effecten gekocht:
- | | |
|--------------------------|------------|
| Allana Potash | € 30.242,- |
| USB Asia Tech | € 29.635,- |
| Schroder Emerging Europe | € 30.000,- |
| JPM Global Nat Resources | € 30.000,- |
| Incitec Pivot | € 29.911,- |
- 2.3.4 Op 4 februari 2011 heeft Consument 35.000 aandelen Allana Potash verkocht voor een bedrag van € 41.676,-.
- 2.3.5 Op 21 maart 2011 heeft zij 26.000 aandelen Allana Potash teruggekocht voor een bedrag van € 30.460,-.
- 2.3.6 Op 15 juni 2011 heeft Consument de aandelen Allana Potash verkocht voor een bedrag van € 39.528,-.
- 2.3.7 Op 22 juni 2011 heeft Consument vervolgens 32.500 aandelen Allana Potash aangekocht voor een bedrag van € 40.100,-.
- 2.3.8 Op 22 juli 2011 zijn de aandelen USB Asia Tech verkocht voor een bedrag van € 29.393,-.
- 2.3.9 In 2011 is er een bedrag van € 66.700,- aan de portefeuille onttrokken.
- 2.3.10 In 2012 zijn geen aan- en verkopen gedaan.
- 2.3.11 In 2013 zijn de aandelen Schroder Emerging Europe verkocht voor een bedrag van € 30.856,-.
- 2.3.12 Op 21 mei 2013 is er een bedrag van € 32.000,- aan de portefeuille onttrokken.
- 2.4 Op 24 juni 2013 is de overeenkomst Direct Beleggen ondertekend en is de adviesrelatie gewijzigd naar een execution only-relatie. Op 29 juli 2014 zijn de effecten overgeboekt naar

Alex Vermogensbeheer en is de overeenkomst met de Bank beëindigd.

- 2.5 De waarde van de portefeuille was op dat moment € 26.000,-. Een bedrag van € 53.000,- is overgeboekt vanaf de effectenrekening naar de privérekening van Consument.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert € 78.295,-.

Grondslagen en argumenten

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Consument stelt onder meer het volgende:

- Het beleggingsprofiel van Consument is onjuist vastgesteld;
- Consument is onvoldoende geïnformeerd over en gewaarschuwd voor de risico's die met het beleggen gepaard gaan maar vooral voor de risico's in relatie tot een eenzijdig ingerichte portefeuille;
- De aandelen Allana Potash en Incitec Pivot waren niet geschikt voor Consument
- Er is niet geadviseerd, er zijn enkel transactievoorstellen gedaan.
- De Bank had Consument in 2013 niet mogen adviseren over te stappen naar execution only.

De Bank heeft aldus verwijtbaar gehandeld en is aansprakelijk voor het geleden verlies en de schade. Consument stelt dat zij van de inleg van € 200.000,- een bedrag van € 183.200,- retour heeft ontvangen. Haar direct verlies is derhalve € 16.800,-. Indien haar vermogen op een goede manier zou zijn belegd, dan zou zij een rendement hebben behaald van € 61.495,-. Haar schade bedraagt derhalve € 78.295,-

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4 Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen bestond aanvankelijk een adviesrelatie. Kern van een adviesrelatie is dat de belegger zelfstandig over het al dan niet uitvoeren van transacties beslist en de gevolgen van zijn beleggingsbeslissingen moet dragen. Dat laatste kan slechts anders zijn als komt vast te staan dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beleggingsadviseur kan worden verwacht.

- 4.2 Het bij aanvang van de adviesrelatie vastgestelde risicoprofiel is in overeenstemming met de gegevens die Consument de Bank heeft verstrekt door middel van het hiervoor bij 2.1 weergegeven formulier. De Bank mocht afgaan op de informatie die Consument door het invullen van het formulier heeft gegeven met betrekking tot haar financiële positie en haar beleggingsdoelstellingen.

Van bijzondere omstandigheden die zouden meebrengen dat de Bank in dit geval geen genoeg had mogen nemen met die in het formulier aangeduide gegevens, nader

onderzoek naar de voor het beleggingsbeleid relevante omstandigheden had behoren te doen en/of een behoedzamer risicoprofiel had behoren te adviseren, is de Commissie niet gebleken.

4.3 Met het ingevulde formulier heeft Consument de Bank inzicht gegeven in haar totale vermogenspositie. Als Consument voor ogen had gehad dat een deel van haar vermogen bij het bepalen van het voor haar aanvaardbare beleggingsrisico buiten beschouwing diende te blijven, had het op haar weg gelegen de Bank daar nadrukkelijk op te wijzen. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat zij dit voorbehoud bij het door haar ingevulde formulier heeft gemaakt. De stelling dat de Bank bij het bepalen van het risicoprofiel ten onrechte spaartgoeden heeft meegewogen, moet van de hand worden gewezen.

4.4 Blijkens dat formulier was Consument zich bewust van de mogelijkheid van koersverliezen. Het is overigens van algemene bekendheid dat aan elke vorm van beleggen risico's zijn verbonden en dat het beleggen in aandelen tot koersverliezen kan leiden.

Met betrekking tot de klacht over ontoereikende waarschuwingen voor een te eenzijdig samengestelde, te weinig gespreide, portefeuille overweegt de Commissie als volgt. Het is aannemelijk dat de aandelen die Consument als eerste heeft aangekocht, hiervoor bij 2.2 genoemd, minstens ten dele zijn gekozen op advies van de Bank. Dat neemt de Commissie ook aan met betrekking tot de keuze voor de nadien (bij)gekochte fondsen, hiervoor genoemd bij 2.3.3. Die adviezen hebben evenwel, op zichzelf beschouwd, niet geleid tot een te weinig gespreide portefeuille. De Commissie onderkent dat binnen de door de klacht bestreken periode overheersende posities zijn ontstaan waardoor de risico's sterk vergroot werden, maar dat was, naar de Commissie moet aannemen, het rechtstreeks gevolg van beleggingsbeslissingen die Consument zelf heeft genomen.

4.5 Voor zover de klachten aldus moeten worden begrepen dat de Bank wordt verweten dat zij Consument onvoldoende heeft gewaarschuwd voor de gevolgen van de door Consument voorgenomen verkooptransacties, miskennen zij dat de op een financiële dienstverlener rustende zorgplicht niet zó ver gaat dat een belegger ook met betrekking tot (eenvoudige) transacties in zakelijke waarden, die voor de belegger geen ander risico meebrengen dan het realiseren van een koersverlies, voor zijn eigen gebrek aan inzicht of ervaring moet worden behoed.

4.6 Overigens heeft de Bank aannemelijk gemaakt dat Consument vanaf eind 2010 enkele malen schriftelijk erop is gewezen dat de samenstelling van haar portefeuille niet meer overeenstemde met het vastgestelde risicoprofiel. Naar het oordeel van de Commissie kon de Bank aannemen dat Consument de risico's, die zij bij aanvang van de adviesrelatie zei te kennen en die zich vanaf medio 2011 daadwerkelijk gingen manifesteren, aanvaardbaar vond. Daarbij weegt de Commissie mee dat uit de door de Bank overgelegde gespreksverslagen kan worden afgeleid dat Consument, die zich tevoren nooit met beleggen had bezig gehouden, een actieve belangstelling voor het beleggen in aandelen ontwikkelde en eraan hechtte haar eigen beleggingsbeslissingen te kunnen nemen.

- 4.7 Blijkens een van die door de Bank overgelegd gespreksverslagen zijn de aandelen Allana Potash en Incitec Pivot begin 2011 gesuggereerd als uitbreiding van de portefeuille. Uit dat gespreksverslag volgt ook dat Consument erop is geweest dat Allana Potash als ‘speculatief speeltje’ kon worden beschouwd en dat het aandeel niet (door de Bank) werd gevolgd. De Commissie koestert reserves bij het suggereren van een speculatief fonds dat de financiële dienstverlener zelf niet laat volgen aan een nog weinig ervaren belegger, temeer waar het een aandeel betreft dat voor de gemiddelde Nederlandse belegger hoe dan ook moeilijker te volgen zal zijn.

Tot (gedeeltelijke) toewijzing van de vordering kan dit evenwel niet leiden, omdat ook is gebleken dat Consument vervolgens twee maal zo veel aandelen Allana Potash heeft gekocht dan door de Bank was voorgesteld, en het verlies dat Consument stelt op deze aandelen te hebben geleden in rechtstreekse zin moet worden toegeschreven aan de hiervoor bij 2.3.3 – 2.3.7 genoemde transacties waartoe Consument zelfstandig heeft besloten.

Voor de stelling dat het aandeel Incitec Pivot haar niet geadviseerd had mogen worden heeft Consument geen concrete redenen aangevoerd. De Commissie kan ook overigens niet vaststellen dat die stelling juist is.

- 4.8 De Bank heeft betoogd dat de adviesrelatie op verzoek van Consument, ter besparing van kosten, is omgezet in ‘execution only’. Het is de Commissie niet gebleken dat de Bank daarbij een bedenkelijke rol heeft gespeeld, en evenmin dat Consument door deze wijziging in de relatie met de Bank is benadeeld.
- 4.9 De slotsom van het hiervoor overwogene is dat de klachten ongegrond zijn en de vordering moet 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.