

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2017-298
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. drs. R. Knopper en drs. L.B. Lauwaars RA,
leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 februari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Staalbankiers N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 11 mei 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Vermogensbeheer. Het is niet komen vast te staan dat de bank in strijd met haar verplichtingen uit de vermogensbeheerovereenkomst heeft gehandeld. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het klachtformulier met bijlagen,
- de e-mail van Consument van 9 februari 2016,
- twee e-mails van Consument van 10 februari 2016,
- de e-mail van Consument van 8 mei 2016,
- het verweerschrift van de bank,
- de repliek van Consument,
- de dupliek van de bank en
- de e-mail van Consument van 29 november 2016.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 november 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 1998 een bedrag van € 225.000 euro aan de bank in vermogensbeheer gegeven.
- 2.2 In de periode daarna is de waarde van de portefeuille gedaald. Begin 2011 was de portefeuille ongeveer € 175.000 euro waard.
- 2.3 In 2011 is de relatie tussen de bank en Consument omgezet in 'Staalbankiers fondsbeheer'. Dit is vastgelegd in een Overeenkomst Beleggingsdienstverlening die in februari 2011 door Consument en de bank is ondertekend. De bank heeft deze overeenkomst en de bijlagen daarbij overgelegd. In bijlage I staat het volgende:

“(…) BIJLAGE I

(…)

BESCHRIJVING VAN DE OVEREENGEKOMEN VERMOGENSBEHEERDIENST

Beleggingsdienstbeschrijving:

Staalbankiers Fondsbeheer

Algemeen

Staalbankiers Fondsbeheer is bestemd voor zakelijke, vastrentende en gemengde portefeuilles met een minimum belegbaar vermogen van € 75.000,=.

Doelgroep

Staalbankiers Fondsbeheer is bestemd voor cliënten die het beheer van hun vermogen willen uitbesteden en er zeker van willen zijn dat er voldoende spreiding binnen de portefeuille wordt gerealiseerd door te beleggen in beleggingsfondsen. Aangezien het vermogensbeheer betreft is een inbreng in het portefeuillebeleid niet mogelijk.

Beleggingsmethodiek

De modelportefeuilles voor Staalbankiers Fondsbeheer worden samengesteld door het Staalbankiers Beleggingsfondsencomité. Uitgangspunt hierbij is de in samenwerking met researchpartner Profinance vastgestelde allocatie voor de categorieën aandelen en obligaties. Beleggingsfondsenportefeuilles zijn derhalve veelal volledig belegd.

Binnen een universum van meer dan 500 beleggingsfondsen worden door het Staalbankiers Beleggingsfondsencomité op basis van de o.a. volgende criteria beleggingsfondsen geselecteerd [volgt een reeks van criteria].

(…)

Voor het zakelijke deel bestaat de benchmark voor 60% uit de MSCI Europe index en voor 40% uit de MSCI World ex-Europe index. Als benchmark voor het vastrentende deel is de EFFAS Government All Maturities index gekozen.

Samenvatting:

Kenmerken

- Minimum belegbaar vermogen € 75.000,=
- Vermogensspreiding door beleggen in beleggingsfondsen
- Beperkte inbreng (profielkeuze) van cliënt mogelijk
- Modelportefeuilles door Staalbankiers en Beleggingsfondsencomité
- Selectie van beleggingsfondsen volgens vaststaande criteria
- Benchmark: 60% MSCI Europe index / 40% uit de MSCI World ex-Europe index
- EFFAS Government All Maturities index (…)

2.4 Bij brief van 21 mei 2015 heeft de bank Consument bericht dat de overeenkomst van vermogensbeheer wordt opgezegd per 1 oktober 2015. De bank heeft begin 2016 in een aantal brieven aan Consument medegedeeld dat, in verband met het opzeggen van de overeenkomst, zijn portefeuille zou worden geliquideerd. Naar aanleiding daarvan heeft Consument op 24 mei 2016 de bank opgedragen de effecten in zijn portefeuille te verkopen. De verkoopopbrengst bedroeg € 243.000.

2.5 De bank heeft verslagen van gesprekken met Consument overgelegd. Daarin staat:

“(…)

Datum gesprek/bezoek: 15-1-2002

(…)

[Consument] is sinds 4 jaar cliënt bij Staalbankiers (vermogensbeheer). [Consument] had tot voor kort een eigen assurantiëkantoor (...). Onlangs heeft hij het grootste deel van zijn cliëntenportefeuille (...) ingebracht in [naam bedrijf]. Hiervoor heeft hij circa f 2.500/m gekregen.

Daarnaast heeft [bedrijf] een bod gedaan op zijn woonhuis (...). (...) Het bod van circa f 5.000/m is door [Consument] inmiddels geaccepteerd. Beide bedragen zijn grotendeels uitgekeerd en staan (...) op een rekening bij [andere bank].

[Consument] heeft daarnaast nog vermogen verspreid staan over verschillende banken (...). (...) [Consument] is minder te spreken over het verloop van zijn portefeuille. [medewerker bank] legt uit dat er met beleggingen wel tijd moet worden gegund om de negatieve jaren met de positieve te compenseren.

Hoewel de daling sinds anderhalf jaar is ingezet (in de huidige beursmalaise) en de portefeuille alleen uit aandelen bestaat (waardoor 2 jaar geleden de portefeuille een sterke performance liet zien), vindt [Consument] het verlies niet acceptabel. Dit leidt ertoe dat [Consument] via [andere financiële instelling] een gedeelte van zijn vermogen zelf gaat beleggen. Indien het rendement hierop beter is dan dat bij Vermogensbeheer zal hij zijn depot bij Staalbankiers weghalen. Omdat [Consument] op dit moment geen middelen wil overhevelen naar Vermogensbeheer, betekent het dat zijn depot eigenlijk te klein is voor VB. [medewerker bank] heeft de risico's van onvoldoende spreiding (massa) en kosten uitgelegd. Door [Consument] wordt toch gekozen om bij VB te blijven, betekent dit automatisch het "risicovol" profiel.

Gezien het vermogen blijft het doel van zijn depot, vermogensaanwas. Op korte termijn is er geen behoefte aan inkomsten of intering.

(...)

Datum gesprek/bezoek: 09-07-2003

(...)

Er hebben zich vanuit onze kant weinig noemenswaardige mutaties plaatsgevonden. De portefeuille is goed gespreid.

Helaas heeft deze het iets minder gedaan dan de benchmark, maar [Consument] heeft zich gerealiseerd dat ook bij zijn andere portefeuilles er een flinke daling is gebeurd. (...) Naar zijn zeggen hoeft hierdoor het risicoprofiel niet te worden aangepast. Overigens kan een gedeelte van bouwdepot waarschijnlijk worden aangewend voor extra beleggingen. Dit is pas na de bouw duidelijk.

(...)

(...)

Datum gesprek/bezoek: 01-06-2004

(...)

[Consument] is circa 7 jaar cliënt bij VB. Tot op heden is hij niet tevreden over het totaalrendement gedurende deze 7 jaar. Gevolg hiervan is dat hij nog steeds niet voornemens is om zijn depot bij Staal uit te breiden. Moeite heeft hij met het betalen van de fee terwijl hier onvoldoende rendement tegenover staat.

Hoewel het depot klein is voor VB wil hij niet naar BA.

Uitbreiding via een hypotheek op zijn inmiddels afgebouwde huis (1.300/m euro) is gezien het lage rentepercentage (...) eveneens niet aan de orde.

[Consument] is van plan om zeker tot zijn 55° te werken, wie weet nog wel langer.

Het doel van dit depot is/blijft vermogensgroei (hij hoopt met aandelen weer behoorlijk rendement te behalen), met zijn overige depots genereert hij aanvullend inkomen. [Consument] blijft op zoek naar produkten die hem regelmatig van cashflow kunnen voorzien.

Zijn totale vermogen (onder meer bij [namen van andere financiële instellingen]) is naar eigen zeggen als volgt verdeeld:

35% aandelen

35% o.g.

20% obligies [bedoeld zal zijn: obligaties]

10% cash

(...)

Datum gesprek/bezoek: 9/6/2008

(...)

[Consument] deed zijn beklag over het feit dat zijn belegd vermogen bij Staal vermogensbeheer in 10 jaar tijd was afgenomen van EUR 225m naar 180m. Zelf had hij een portefeuille opgebouwd via [andere bank] waar nu wel een winst op zit. Wij hebben aangegeven dat het enigszins een appel/peren vergelijking was aangezien bij ons volledig offensief werd belegd (100% aandelen) en bij [andere bank] in aandelenfondsen en deels in obligatiefondsen.

We hebben gedurende het gesprek diverse malen aangegeven dat gezien het "geringe" bedrag van EUR 180.000 een belegging bij vermogensbeheer in individuele titels met het oog op de toekomst niet de meest optimale vervolglegging is. We hebben twee opties aangedragen:

1. kosteloos omzetten vermogensbeheer individuele titels naar vermogensbeheer fondsen
2. kosteloos omzetten vermogensbeheer individuele titels naar beleggingsadvies

[medewerker bank] heeft aangegeven indien relatie gebruik wenst te maken van optie 2 om in een vervolgspraak de zaken op een rijtje te zetten en de vragenlijst (risicoprofiel) in te vullen.

Relatie lijkt hier wel voor te voelen (indien de kosten beperkt zijn, tariefskorting vanwege de slechte performance de afgelopen 10 jaar). Wel hebben we aangegeven dat beleggingsadvies start vanaf EUR 250m, relatie wenst echter eerst met 180m te starten gezien de matige ervaring. Wel schatten wij in dat bij een succesvolle herstart en uitbreiding mogelijk is.

Relatie blijft nog tot eind volgend jaar parttime actief voor [bedrijf] (enige tijd terug zijn bedrijf verkocht aan [bedrijf] voor ca EUR 1.000m). [Consument] ontvangt jaarlijks ca 70m aan winstuitkering van [bedrijf] binnen zijn BV. Eind 2009 stopt hij met werken (...).

Vanaf 2010 zal zijn inkomen komen uit lijfrenten, uit zijn BV (pensioen in eigen beheer) en uit zijn vermogen.

Vermogen:

Woonhuis	1.200
Hypotheek	1.000 -/- ([andere bank] 4,65% tot 2015)
Belegging	600 (gekoppeld aan hypotheek)
Effecten	2.500 (ca 30% obligaties, 30% vastgoed en 40% aandelen bij diverse instellingen (...))
BV	1.500 (ca 200m pensioen in eigen beheer)
Lijfrentenpm (enkele tonnen volgens relatie)	
Totaal	4.800m

(...)"

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot vergoeding van schade. Hij begroot zijn schade op € 75.000. Dit bedrag is volgens Consument gelijk aan het verlies dat hij op zijn portefeuille heeft geleden, mede als gevolg van het feit dat de bank ongeveer € 90.000 aan beheervergoedingen in rekening heeft gebracht.
- 3.2 Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten doordat zij over een periode van bijna negentien jaar een rendement van nog geen 1% per jaar heeft behaald en, door de beheerovereenkomst op te zeggen, hem de mogelijkheid van een inhaalslag heeft ontnomen.
- 3.3 Op de stellingen van de bank zal de Commissie bij de beoordeling ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Kern van dit geschil is de vraag of de bank, door een aanzienlijk lager rendement te behalen dan Consument van haar verwachtte, is tekortgeschoten bij de nakoming van haar verbintenissen jegens Consument.
- 4.2 Tussen partijen heeft een overeenkomst van vermogensbeheer bestaan. Voor de volledigheid overweegt de Commissie dat dit niet alleen geldt voor de periode van 1998 tot 2011, maar ook voor de periode na 2011, toen de relatie was omgezet in fondsbeheer. Afgaande op bijlage I bij de overeenkomst die begin 2011 is getekend (zie 2.3 hiervoor), was dit fondsbeheer een speciale vorm van vermogensbeheer met de bijzonderheid dat uitsluitend in beleggingsfondsen werd belegd.
- 4.3 Beoordeeld moet worden of de bank haar verbintenissen uit de overeenkomst van vermogensbeheer met Consument heeft nageleefd. In eerdere uitspraken – zie onder GC 16 juli 2013, GC 2013-230, overweging 5.2 en GC 11 september 2013, GC 2013-273, overweging 5.1) – heeft de Commissie als maatstaf neergelegd dat een vermogensbeheerder zijn beherstaken naar eigen inzicht vervult en dat hij het aan hem toevertrouwde vermogen dient 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.
- 4.4 De bank heeft gesteld dat voor de portefeuille een zeer offensief risicoprofiel gold, zowel in de periode van 1998 tot aan de omzetting in fondsbeheer in 2011, als in de periode vanaf 2011 tot aan de beëindiging van de overeenkomst. Door Consument is dit niet gemotiveerd weersproken, terwijl ook de overgelegde stukken geen aanwijzingen geven dat de portefeuille in strijd met het toepasselijke risicoprofiel of de overeengekomen assetallocatie is belegd. Gelet daarop is niet gebleken dat de bank is tekortgeschoten door de aankoop van beleggingen die, gelet op het risicoprofiel en de overeengekomen assetallocatie, niet in de portefeuille hadden mogen worden opgenomen.
- 4.5 Consument heeft gesteld dat de bank een ondeugdelijk beleggingsbeleid heeft gevoerd met als gevolg dat over de eerste vijftien jaar een verlies is geleden van ruim € 50.000 en ook over de gehele beheerperiode van negentien jaar een zeer laag rendement is behaald. Volgens Consument wordt over langere periodes op een (zeer) offensief profiel bijna altijd een hoger rendement behaald dan op andere, meer defensieve profielen. Verder stelt Consument dat het rendement nog lager is geworden doordat ongeveer € 90.000 aan beheervergoeding in rekening is gebracht.
- 4.6 Naar het oordeel van de Commissie volgt uit de stellingen onder 4.5 nog niet dat de bank is tekortgeschoten bij het naleven van haar verplichtingen jegens Consument. De stukken geven immers geen aanwijzingen dat de bank op enigerlei wijze een garantie heeft gegeven of andersoortige mededelingen heeft gedaan waaraan Consument het gerechtvaardigd vertrouwen heeft mogen ontlenen dat op zijn portefeuille ten minste een bepaald rendement zou worden behaald. Verder heeft de bank erop gewezen dat het tarief van de beheervergoeding met Consument is overeengekomen.

- 4.7 Gezien de omstandigheden onder 4.4 tot en met 4.6 is niet gebleken dat de bank is tekortgeschoten bij het naleven van haar verplichtingen jegens Consument. Dit betekent dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.
- 4.8 De Commissie overweegt tot slot dat zij zich kan voorstellen dat Consument ongenoegen heeft ervaren als gevolg van het feit dat hij een tegenvallend rendement heeft behaald op zijn portefeuille, temeer omdat hij zijn portefeuille langdurig bij de bank heeft aangehouden en voor het beheren daarvan aan de bank een aanzienlijk bedrag aan vergoedingen heeft betaald. Gezien de voorgaande overwegingen kan dat echter niet tot toewijzing van de vordering leiden.

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.