

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-324
(mr. J. Wortel, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en J.C. Buiten, leden en
mr. M.J.M. Fennis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 januari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : De Waerdt Vermogensbeheer B.V., gevestigd te Roermond,
verder te noemen De Waerdt
Datum uitspraak : 24 mei 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument doet zijn beklag over het gevoerde vermogensbeheer waarbij werd belegd in contracts for difference. De Commissie overweegt dat Vermogensbeheer is tekortgeschoten in de voorlichting over dat uitsluitend in contracts for difference zou worden belegd en de risico's die daaruit voortvloeien. Tot schadeplichtigheid leidt dat echter niet. Van het onvoldoende informeren door Vermogensbeheerder gedurende de periode van beheer is de Commissie evenmin gebleken. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met daarbij de klachtbrief van Consument en;
- het verweerschrift van De Waerdt;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van De Waerdt.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 november 2016 en zijn aldaar verschenen.

De tijdens de mondelinge behandeling overgelegde en voorgelezen pleitnota van Consument is aan het procesdossier toegevoegd.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument is door De Waerdt benaderd. Tijdens een huisbezoek is gesproken over de door De Waerdt aangeboden vorm van vermogensbeheer. Bij die gelegenheid is Consument in het bezit gesteld van een blanco overeenkomst en een in te vullen vragenlijst.

2.2 De door Consument ingevulde en aan De Waerdt toegezonden vragenlijst, met de dagtekening 13 oktober 2015, houdt in, voor zover hier van belang:

Financiële positie

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

- ☐ Minder dan € 50.000 (1 punt)
- ☐ Tussen de € 50.000 - € 100.000 (2 punten)
- ☐ Tussen de € 100.000 - € 250.000 (3 punten)
- ☐ Tussen de € 250.000 - € 500.000 (4 punten)
- ☐ Tussen de € 500.000 - € 1.000.000 (5 punten)
- ☒ Meer dan € 1.000.000 (6 punten)

2 Met welk deel van uw totale vrij beschikbare vermogen belegt u of wilt u gaan beleggen in effecten voor deze beleggingsportefeuille?

- ☐ Meer dan 75% (1 punt)
- ☐ Tussen de 50% en 75% (2 punten)
- ☐ Tussen de 25% en 50% (3 punten)
- ☒ Minder dan 25% (4 punten)

3 Wat is de herkomst van uw vermogen?

- ☒ Familievermogen of nalatenschap
- ☐ Verkoop onderneming
- ☐ Verkoop onroerend goed
- ☒ Inkomsten zelfstandig ondernemen
- ☐ Inkomsten uit arbeid
- ☐ Expiratie van polissen
- ☒ Beleggingsresultaat
- ☐ Schenkingen
- ☐ Overig, namelijk

4 Het huidige hoofdbestanddeel van uw inkomen verkrijgt u uit:

- ☐ Inkomen uit huidige dienstbetrekking
- ☒ Inkomen uit zelfstandig ondernemen
- ☐ Inkomen uit (vroegere) pensioen
- ☐ Inkomen uit vermogen (beleggingen, erfenis, huurinkomsten, en dergelijke)
- ☐ Sociale uitkering, AOW, en dergelijk
- ☐ Overige periodieke uitkering (lijfrente, alimentatie, gouden handdruk en dergelijke)
- ☐ Overig

5 Het huidige hoofdbestanddeel van uw inkomen is:

- ☐ Onvoldoende voor uw vaste lasten, levensonderhoud en financiële verplichtingen. Uw beleggingen dienen aanvullend inkomen te genereren. (0 punten)
- ☐ Voldoende voor uw vaste lasten, levensonderhoud en overige financiële verplichtingen. Aanvulling van uit uw beleggingen is niet noodzakelijk. (2 punten)
- ☒ Ruim voldoende voor uw vaste lasten, levensonderhoud en overige financiële verplichtingen. U kunt jaarlijks een bedrag opzij zetten. (4 punten)

6 Ik verwacht dat mijn inkomen de komende vijf jaar:

- ☐ Zal dalen (bijvoorbeeld bij pensionering, een kinder- wens of wijziging van dienstbetrekking) (1 punt)
- ☐ Van jaar tot jaar zal variëren (2 punten)
- ☐ Niet zal veranderen (3 punten)
- ☒ Zal stijgen (bijvoorbeeld als gevolg van verwachte carrièrestappen) (4 punten)

Beleggingsdoelstelling

7 Wat is voor u het belangrijkste doel om voor deze beleggingsportefeuille te beleggen?

- ☐ Noodzakelijke aanvulling op huidige inkomen (0 punten)
- ☐ Noodzakelijke aanvulling op toekomstig inkomen (aanvullend) pensioen (1 punt)
- ☐ Streven naar een bedrag dat bestemd is voor het aflossen van een bestaande (hypothecaire) schuld (2 punten)
- ☐ Streven naar een vast bedrag voor een specifieke uitgave in de toekomst (3 punten)
- ☒ Algemene vermogensgroei (geen specifiek doel) (4 punten)

8 In hoeveel jaren wilt u uw beleggingsdoel voor deze beleggingsportefeuille realiseren?

- ☐ In minder dan 1 jaar (1 punt)
- ☐ 1-2 jaren (1,5 punt)
- ☐ 3-5 jaren (2 punten)
- ☐ 6-9 jaren (2,5 punten)
- ☐ 10-14 jaren (3 punten)
- ☒ 15-25 jaren (3,5 punten)
- ☐ In meer dan 25 jaren (4 punten)

9 Verwacht u dat u binnen vijf jaar een bedrag zal onttrekken van het bij De Waerdt vermogensbeheer belegde vermogen? (bijvoorbeeld voor een grote uitgave zoals de aankoop van een woning)

- ☐ Ja, namelijk het gehele belegde vermogen (1 punt)
- ☐ Ja, namelijk 50% tot 75% van het belegde vermogen (2 punten)
- ☐ Ja, ongeveer 25% van het belegde vermogen (3 punten)
- ☒ Nee, dit verwacht ik niet (4 punten)

Kennis en ervaring

10 Heeft u ervaring met de volgende vormen van effectendienstverlening en zo ja hoe lang? (doorhalen wat niet van toepassing is)

- | | | |
|---|----|------|
| ☒ Vermogensbeheer: Nee / ja, gedurende (max. 1 punt) | 10 | jaar |
| ☒ Beleggingsadvies: Nee / ja, gedurende (max. 3 punten) | 10 | jaar |
| ☒ Execution only: Nee / ja, gedurende (max. 5 punten) | 10 | jaar |

- 2.3 Consument heeft ook, eveneens met de dagtekening 13 oktober 2015, de door hem ondertekende vermogensbeheerovereenkomst (hierna: de beheerovereenkomst) aan De Waerdt retour gezonden.
- 2.4 Ter uitvoering van de beheerovereenkomst heeft De Waerdt op naam van Consument een rekening doen openen bij IG Markets Limited te Londen (hierna achtereenvolgens: IG Markets en de IG Markets-rekening). De beheerovereenkomst houdt in dat De Waerdt volmacht krijgt om op naam en voor rekening van Consument via de IG Markets-rekening transacties te doen verrichten.
- 2.5 Op 11 november 2015 heeft Consument wederom met een vertegenwoordiger van De Waerdt over de beheerovereenkomst gesproken.
- 2.6 Op 12 november 2015 heeft Consument een bedrag van € 25.000,- naar de op zijn naam geopende IG Markets-rekening overgemaakt.
- 2.7 Blijkens een door De Waerdt overgelegd overzicht is er regelmatig telefonisch contact tussen De Waerdt en Consument geweest tot en met 15 december 2016, en vervolgens weer op 3 februari 2016.
- 2.8 IG Markets heeft Consument rechtstreeks, per e-mail, overzichten gezonden van de via de IG Markets-rekening verrichte transacties en het saldo van die rekening.
- 2.9 In een tot De Waerdt gerichte brief met dagtekening 18 januari 2016 uitte Consument, verwijzend naar een telefoongesprek in de daaraan voorafgaande week, zijn onvrede over de "dramatische situatie" van zijn portefeuille bij De Waerdt, en zijn verbazing over de omstandigheid dat hij daarover niet was ingelicht. Met deze brief, waarin Consument vermeldt dat er na half december op geen enkele wijze meer contact met hem is opgenomen, zegt Consument de beheerovereenkomst op en maakt hij aanspraak op vergoeding van zijn verlies.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 25.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de stelling dat De Waerdt bij waardedaling van de beleggingen contact met Consument had moeten opnemen, op een zodanig tijdstip dat de laatste kon voorkomen dat de ontstane saldotekorten tot sluiting van posities zou leiden. De per e-mail verzonden overzichten van IG Markets heeft Consument “ter kennisname opgeslagen” omdat hij niet met IG Markets, maar met De Waerdt een overeenkomst had. Als Consument in die door IG Markets toegezonden overzichten aanleiding had moeten zien om in actie te komen, had het op de weg van De Waerdt gelegen Consument tevoren daarop te wijzen. Bij pleidooi heeft Consument hieraan toegevoegd dat De Waerdt bovendien onvoldoende voorlichting heeft gegeven over de risico’s van beleggen in (uitsluitend) Contracts for Difference (CfD’s).

Verweer van De Waerdt

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

4. Beoordeling

- 4.1 De Waerdt heeft haar financiële dienstverlening aan Consument aangeboden als ‘vermogensbeheer’. In overeenstemming daarmee heeft De Waerdt zich een volmacht laten verstrekken tot het naar eigen inzicht beheren van het door Consument ter beschikking gestelde vermogen. Deze door De Waerdt aangeboden vorm van vermogensbeheer kent evenwel de bijzonderheid dat uitsluitend wordt belegd in ‘contracts for difference’ (hierna: CfD’s), derivaten, futures en valutacontracten. Dat zijn allen beleggingsvormen met een hoge volatiliteit; de waarde ervan kan op zeer korte termijn en vaak op onvoorspelbare wijze grote wijzigingen ondergaan. Dat geldt a fortiori voor CfD’s, de enige soort belegging waarin De Waerdt voor rekening van Consument heeft gehandeld. Aan CfD’s, die niet op een beurs of op een ander gereguleerd platform worden verhandeld doch waarbij de uitgevende instelling geheel naar eigen inzicht als tegenpartij optreedt, is eigen dat de positie bij een tevoren gedefinieerde waardedaling wordt gesloten zodat de inleg verloren gaat. Die waardedaling kan relatief een beperkte zijn zodat verlies van de inleg snel wordt ondergaan.
- 4.2 De klacht geeft de Commissie geen aanleiding voor beschouwingen over de wijze waarop De Waerdt heeft onderzocht of deze vorm van vermogensbeheer in overeenstemming kon zijn met de persoonlijke omstandigheden van Consument en/of met diens beleggingsdoelstellingen. Gelet op hetgeen Consument in het hiervoor bij 2.2 weergegeven formulier heeft opgegeven met betrekking tot het deel van zijn vermogen dat hij op deze wijze wenste te laten beleggen, diens inkomenspositie en het met de beleggingen beoogde doel, kon De Waerdt redelijkerwijs aannemen dat Consument geen voor hem onaanvaardbaar grote risico’s zou gaan lopen.

Aan de pas bij pleidooi betrokken, en onvoldoende met concrete redenen omklede, stelling dat De Waerdt een minder offensief risicoprofiel had moeten hanteren, gaat de Commissie voorbij.

- 4.3 De gronden waarop Consument zijn vordering doet steunen, nopen de Commissie te beoordelen of (i) hij voor het aangaan van de overeenkomst voldoende is voorgelicht over de aard en risico's van de beleggingen die De Waerdt als vermogensbeheerder zou gaan doen, en (ii) of De Waerdt gedurende de tijd dat de beheerovereenkomst van kracht is geweest toereikende informatie heeft verstrekt.
- 4.4 *Is Consument voor het aangaan van de overeenkomst voldoende voorgelicht?*
- 4.4.1 De Waerdt heeft stukken overgelegd met het opschrift Bijlage 2 en Bijlage 3, die blijkens hun inhoud zijn bedoeld één geheel te vormen met een beheerovereenkomst zoals door Consument ondertekend. In die bijlagen is vermeld dat De Waerdt bij de uitvoering van het vermogensbeheer alleen gebruik maakt van de hiervoor bij 4.1 genoemde beleggingen, en een adequate omschrijving gegeven van CfD's en de daaraan verbonden risico's. Consument heeft evenwel betwist dat hij deze twee bijlagen eerder onder ogen heeft gekregen dan in de loop van deze procedure. Aangezien die door De Waerdt in het geding gebrachte bijlagen 2 en 3 niet op elke bladzijde zijn geparagrafeerd, terwijl dat wel het geval is bij de door Consument in het geding gebrachte Bijlage 1 bij de beheerovereenkomst, en De Waerdt ook overigens niets heeft laten zien dat tot een ander oordeel moet voeren, gaat de Commissie ervan uit dat Consument bij het aangaan van de beheerovereenkomst niet bekend was met de inhoud van de als Bijlage 2 en Bijlage 3 aangeduide stukken.
- 4.4.2 Een door De Waerdt geproduceerde interne notitie betreffende een op 11 november 2015 met Consument gevoerd gesprek houdt in dat hij op risico's is gewezen, en dat hem is voorgehouden dat "totaal verlies mogelijk is". De notitie houdt ook in dat uitleg is gegeven over "beleggingsproducten CfD's, Aandelen, Opties en andere financiële produkten". De Commissie kent aan deze gespreksnotitie de betekenis toe dat tijdens het gesprek in algemene zin is gesproken over het beleggen in onder meer CfD's, en dat Consument erop is gewezen dat zijn investering geheel verloren kon gaan. De notitie vormt evenwel geen toereikende grond om aan te nemen dat Consument kon weten dat zijn bij De Waerdt in beheer te geven vermogen uitsluitend in CfD's of beleggingen met vergelijkbare risico's zou worden belegd.
- 4.4.3 De Waerdt heeft derhalve, ofschoon de door Consument betrokken stellingen daartoe aanleiding geven, niet aannemelijk gemaakt dat Consument kon weten dat uitsluitend in CfD's zou worden gehandeld en welke bijzondere risico's daaruit zouden voortvloeien. In zoverre treft de klacht doel, maar dat kan op zichzelf beschouwd niet tot toewijzing van de vordering leiden. Consument heeft niet weersproken dat hij zich ervan bewust was dat hij bij de door De Waerdt aangeboden vorm van vermogensbeheer zijn gehele investering kon verliezen. Voorts geeft de wijze waarop hij de hiervoor bij 2.2 weergegeven vragenlijst heeft ingevuld de Commissie de stellige indruk dat Consument een gering deel van zijn vermogen heeft aangewend om eens te bezien of het door De Waerdt aangeboden vermogensbeheer een goede aanvulling op zijn overige beleggingen zou zijn. Daarnaast weegt de Commissie mee dat Consument, ofschoon hij volgens zijn eigen opgave vrij ruime ervaring met beleggen had, in hetgeen de vertegenwoordiger van De Waerdt hem tijdens de huisbezoeken meedeelde, en waarbij CfD's in elk geval zijn genoemd, kennelijk geen aanleiding heeft gezien om zich beter te laten uitleggen wat het handelen in CfD's inhoudt.

Gelet op deze omstandigheden, in samenhang gezien, acht de Commissie niet aannemelijk dat Consument in de mededeling dat bij het vermogensbeheer alleen gebruik zou worden gemaakt van CfD's, derivaten, futures of Forex-contracten, indien hem die mededeling nadrukkelijk zou zijn gedaan, aanleiding zou hebben gevonden de beheerovereenkomst niet (in dezelfde vorm) aan te gaan.

4.5 Is Consument gedurende het vermogensbeheer voldoende geïnformeerd?

4.5.1. Het door De Waerdt gevoerde beleggingsbeleid vergt dat de opdrachtgever, die het risico loopt zijn in beheer gegeven vermogen binnen een kort tijdsbestek volledig te zien verdampen, voortdurend van de informatie wordt voorzien op basis waarvan hij kan beoordelen of hij dat risico nog langer wil aanvaarden en zo nee, gebruik te maken van zijn (beperkte) mogelijkheden verder verlies te voorkomen. Dat laatste kan de opdrachtgever in de regel bewerkstelligen door de overeenkomst op te zeggen teneinde het resterende saldo veilig te stellen, en in een enkel geval zal het sluiten van posities kunnen worden voorkomen door aanvullende middelen ter beschikking te stellen. In beide gevallen zal de opdrachtgever snel moeten kunnen optreden.

Dit brengt mee dat bij de door De Waerdt aangeboden vorm van vermogensbeheer verzekerd moet zijn dat de opdrachtgever terstond bericht krijgt van elke wijziging in de portefeuille die voor hem aanleiding kan zijn tot het treffen van schadebeperkende maatregelen als zojuist bedoeld.

4.5.2. De Waerdt stelt dat Consument afdoende is geïnformeerd door de overzichten die IG Markets hem per e-mail toezond. Uit diens hiervoor bij 2.9 genoemde brief volgt dat Consument 'de mailtjes van IG Markets' ook heeft ontvangen. Blijkens die brief heeft Consument deze per e-mail toegezonden overzichten na ontvangst niet bestudeerd omdat hij meende alleen met De Waerdt van doen te hebben, en niet met IG Markets. Dat standpunt is niet houdbaar. In de beheerovereenkomst is met zoveel woorden bepaald (artikel 14.1) dat Consument de verplichting op zich nam "alle door De Waerdt of door de Bank aan hem gezonden bevestigingen, dagafschriften, nota's of andere opgaven onverwijld na ontvangst te controleren". De door Consument betrokken stelling dat de door IG Markets toegezonden overzichten in het Duits zijn opgesteld, welke taal Consument niet machtig is, kan hem evenmin baten. Ook het formulier waarmee Consument gelijktijdig met het ondertekenen van de beheerovereenkomst volmacht verleende voor transacties via de IG Markets-rekening, is in het Duits opgesteld. Consument kon derhalve verwachten dat alle kennisgevingen van IG Markets in het Duits zouden zijn, en het had op zijn weg gelegen De Waerdt ervan op de hoogte te brengen dat hij onmachtig is daarvan kennis te nemen. Dat heeft Consument kennelijk niet gedaan, en De Waerdt kon in redelijkheid ervan uitgaan dat zij met de per e-mail aan de rekeninghouder te verzenden overzichten van IG Markets een toereikend middel had gekozen om Consument van de nodige informatie te voorzien.

4.5.3. De Waerdt heeft afschriften van de door IG Markets verzonden overzichten overgelegd met de data 23 november 2015, 30 november 2015, 1 december 2015, 31 december 2015, 4 januari 2016, 15 januari 2016 en 25 mei 2016. Het overzicht van 1 december 2015 laat een hoger saldo zien dan het in beheer gegeven bedrag. Tijdens de hoorzitting is namens De Waerdt verklaard dat verliezen in de portefeuille van Consument zich hebben voorgedaan vanaf 9 december 2015. Consument heeft dat niet bestreden.

Namens De Waerdt is ter zitting ook verklaard dat er naar aanleiding van het op 9 december 2015 geleden verlies telefonisch contact met Consument is geweest, hetgeen wordt bevestigd door het door De Waerdt overgelegde overzicht van telefonische contacten. Voorts heeft Consument in zijn hiervoor bij 2.9 genoemde brief van 18 januari 2016 opgemerkt dat hij “half december” voor het laatst telefonisch contact met De Waerdt had gehad, en ook dat vindt bevestiging in het door de laatste overgelegde overzicht waarop is vermeld dat Consument op 15 december 2015 is gebeld.

4.5.4. Aangezien het door IG Markets verzonden overzicht van 31 december 2015 vermeldt dat het tegoed van € 13.205,22 na een verlies van € 8.242,93 was teruggelopen tot een saldo van € 4.962,29, is onaannemelijk dat in het telefoongesprek van 15 december 2015 aan de orde is geweest dat het verlies in de portefeuille was goedge maakt of dat ervan uitgegaan kon worden dat dit zou gebeuren. Ook als wordt aangenomen dat Consument de door IG Markets verzonden overzichten ongelezen heeft gelaten, moet derhalve worden vastgesteld dat Consument op 9 december 2015 en op 15 december 2015 in de gelegenheid is geweest om de negatieve resultaten van het vermogensbeheer met De Waerdt te bespreken en zich desgewenst te laten voorlichten over mogelijkheden om verdere verliezen te voorkomen. Daaruit leidt de Commissie af dat Consument die negatieve resultaten bij die gelegenheden heeft geaccepteerd en op dat moment geen aanleiding heeft gezien hetzij de overeenkomst te beëindigen, hetzij aanvullende middelen ter beschikking te stellen om sluiting van posities te voorkomen. Pas met zijn brief van 18 januari 2016 heeft Consument de beheerovereenkomst opgezegd. De informatievoorziening aan Consument tot aan die opzegging, zijnde de door IG Markets verzonden overzichten, valt derhalve niet aan te merken als een aan De Waerdt toe te rekenen tekortkoming die als oorzaak van de gestelde schade kan worden beschouwd.

4.6 Het hiervoor overwogene voert tot de slotsom dat 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.