

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-334  
(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, prof. drs. A.D. Bac RA, G.J.P. Okkema, leden  
en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 oktober 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : WorldWideBroker, gevestigd te Rijswijk, verder te noemen WWB  
Datum uitspraak : 30 mei 2017  
Aard uitspraak : bindend advies

## **Samenvatting**

Adviesrelatie. Naar het oordeel van de Commissie zijn geen passende beleggingen geadviseerd. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- de klachtbrief met bijlagen van Consument van 9 oktober 2015,
- de brief van WWB van 10 december 2015,
- de brief van Consument van 18 januari 2016,
- de e-mail van WWB van 6 mei 2016,
- de e-mail van 28 juni 2016 waarin Consument kiest voor bindend advies,
- de brief van [X], advocaat van WWB, van 5 juli 2016,
- de e-mail van de secretaris van 17 oktober 2016, waarin WWB wordt verzocht aanvullende informatie (portefeuilleoverzichten) over te leggen,
- de e-mail van WWB van 20 oktober 2016,
- de e-mail van de secretaris van 14 december 2016, waarin wordt geconstateerd dat WWB geen portefeuilleoverzichten heeft overgelegd,
- de e-mail van 21 december 2016 van de heer [Y], gemachtigde van Consument,
- de e-mail van 3 januari 2017 van de secretaris aan de gemachtigde van Consument, waarin wordt medegedeeld dat de schade zal worden begroot aan de hand van de overgelegde rekeningafschriften ('cash transaction account statements'),
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 6 januari 2017,
- de e-mail van 13 januari 2017 van de secretaris aan WWB, waarin wordt medegedeeld dat de schade zal worden begroot aan de hand van de overgelegde rekeningafschriften, en
- de e-mail van 30 januari 2017 van de secretaris aan WWB, waarin wordt medegedeeld dat geen reactie van WWB op de e-mail van 13 januari 2017 is ontvangen en dat de Commissie haar uitspraak zal voorbereiden.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 juli 2016. WWB heeft bij brief van haar advocaat van 5 juli 2016 verzocht om een andere zittingsdatum.

Deze brief heeft de Commissie pas na de hoorzitting van 7 juli 2016 bereikt, zodat zij niet tijdig op dit verzoek heeft kunnen beslissen. Op de hoorzitting van 7 juli 2016 is alleen Consument verschenen.

Omdat WWB in de brief van 5 juli 2016 had verzocht om gelegenheid voor het horen van een getuige, de heer [Z], heeft de Commissie een getuigenverhoor bepaald op 28 september 2016. Partijen zijn opgeroepen voor dit getuigenverhoor en verschenen zijn Consument en van de zijde van WWB de heer [I]; [Z] heeft via Skype deelgenomen aan het getuigenverhoor.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is voorheen cliënt geweest van WWB.

2.2 In vervolg op een aantal gesprekken met de heer [Z], destijds werkzaam bij WWB, heeft Consument op 17 mei 2011 een formulier ondertekend. Dit formulier wordt aangeduid als ‘Professional Portfolio Application Form’ en is opgesteld door Generali International Limited (hierna: Generali). In dit formulier is ingevuld dat Consument een bedrag van in totaal GBP 750.000 in een beleggingsportefeuille zal onderbrengen. Ook is ingevuld dat belegd zal worden in EEA Life Settlement Fund Income Class (hierna: EEA), LM Managed Performance Fund (hierna: LM), Alpinvesta Alternative Income Note Series II, Coral Student Accommodation Fund, Axiom Legal Financing, Morgan Stanley Podium Autocallable Note, RBC 1 Year Fixed Income Smart Phone Note (hierna: RBC) en Incapital Europe Equity Income Plan FTSE 100 Series III (hierna: Incapital). Elk van deze beleggingen zou voor een bedrag van GBP 87.500 worden aangekocht. Verder staat in dit formulier:

“(…) I/We understand that a separate investment portfolio is maintained for my/our Policy and that the realisable value of the investments in this portfolio determines the value of my/our Policy. I/We acknowledge that the value of my/our Policy is not guaranteed and that asset values may fall as well as rise in line with fluctuations in investment markets. (…)”

2.3 Het voornemen tot inleg en aankoop zoals dat uit voornoemd formulier blijkt is nooit gerealiseerd. Consument heeft op een later moment aan WWB laten weten voor een lager bedrag – GBP 500.000 – te willen beleggen. Dit bedrag is vervolgens belegd in EEA, Brandeaux, Incapital, RBC en LM, elk voor een bedrag van GBP 100.000. De stukken zijn gekocht in de periode juli-augustus 2011.

2.4 Op 11 november 2012 heeft [Z] aan Consument geschreven:

“(…) In our initial meetings we discussed your risk / return rating, (….) our first meeting was on 11th November 2010. At this point we made our first suggestion of funds and LM, EEA and Brandeaux was also included in this recommendation.

In our discussions we arrived at a risk/return rating of 3/4 on a 1 to 10 scale which are deemed as balanced. We discussed your target return and 8% is what we felt was achievable given your risk profile and fund selection. We also considered capital protected funds and this was included in the fund selection, both the Incapital and RBC fund have a capital protection element.

Typically we would expect that a portfolio of this profile would return in the region of 6-8% per annum, this allows you to safeguard your retirement funds against inflation. Careful consideration and research was conducted to ensure we achieved your target level of return whilst protecting your capital.

(...) I am sorry to hear that you are dissatisfied with the performance of your portfolio. We constructed a portfolio in line with your risk profile and with a view of achieving the target return of 8%. We will continue to monitor the performance of the funds and continue to offer alternative and "tweaks" to the portfolio in order to deliver on the target return of 8% per annum.

Breakdown of the funds and their performance:

Incapital (...) - This pays out 1.75% per quarter and equal to 7% for every quarter that the FTSE remains above 3,597.61.

Brandeaux (...) - The past 12 months the fund has produced a return of 9.4% and we see no reason for this not to continue.

LM (...) - The past 12 months the fund has produced a return of 8.21%, the returns have been further enhanced by a commission sacrifice in year 1 and the fund has now produced 14.27% since we invested. (...)

EEA (...) - As you are aware this fund is currently suspended, (...)

RBC (...) - As you are aware this fund has a further 8 opportunities to achieve its strike price and achieve a return of 4.25% for every quarter the fund has been held. (...)

(...)"

## 2.5 Op 7 februari 2013 heeft Consument aan [Z] gemaild:

"(...) Following our meeting on Tuesday, I would like to summarise a few points and also confirm the information I require prior to moving forward:

1. I have downloaded my latest Generali statements and spoken with Generali on the phone. The Portfolio valuation currently stands at £397461. However the cash account, despite receiving the funds from the sale of the RBC fund only stands at £98768.74. Hence the Portfolio is showing a total value of £496229.74, so showing a nett loss of £3770.26 to date.

2. Although the funds have been in place since the 21st June 2011 they were only invested on the 22nd of July 2011. Given your assurance that I would receive 8% per annum nett, I would have needed to have received approx £60000 to date. I have only received a total of £27038 nett plus a small contribution from yourself, giving the benefit of the doubt, lets say £30000 received to date. More or less only 50% of the promised return. (...)

3. (...) I am not a long time investor as was discussed in our original meetings. As such my maximum term 3 year investment has somehow become a 5 year investment. Something which I am not happy about, maybe my mistake in not reading the small print and in trusting my IFA to guide me through the full terms of the agreement based on our discussions, my expectations and my investor profile. I was also assured by yourself that you would have Generali and Worldwide Brokers contact me directly, neither of which has happened.

4. You also assured me that should I wish to withdraw my funds I would only need to leave in £25000, and that this figure would be reduced pro-rata annually over the term of the agreement, except in the case of a fixed term investment of which we have one in the portfolio. I want to be given exact details of any redemption penalties and/or clauses due to Generali including full terms relating to the £25000. (...)"

2.6 Consument heeft een brief van WWB van 13 februari 2013 overgelegd, waarvan de laatste bladzijde door hem voor akkoord is getekend. Daarin staat:

"(...) Following our recent meeting (...) and in the light of your request to review your current investment objectives (...) I have prepared this report to put forward my recommendations (...), You have confirmed to me that there have been no material changes in terms of your personal and financial circumstances since you completed the Client Confidential Financial Review Questionnaire in February 2011, and have confirmed that your Attitude to Risk has not changed and your risk profile 3/4 out of 10. You wish to have the ability to move capital within the bond to take advantage of investment opportunities as they arise. Your target return remains to be 8% per annum.

Your current goals and objectives

Your goal as from the outset of setting up your Generali Professional Portfolio is to achieve an annualised return of 8% per annum and generate a quarterly income therefore based on your original investment amount of £500.000 of £40,000 per annum.

Source of Funds

The monies being considered are already held within, a within the Wrapper Bond product, and Due Diligence was carried out on these funds when they were initially invested within the Wrapper Bond product. In view of this, no further information has been required from you at this time.

Your current holding:

- EEA (...) - current value = £100,123 - 0.12% growth (this fund is currently suspended).
- Brandeaux (...) - current value = £101,072 - growth to date 18.72%
- Incapital (...) - current value = £96,250 - growth to date -3,75% (...)
- LM (...) - current value = £100,149 - growth to date 16.13%

Recently sold

As per your email on 0/01/2012 after advising you as to the current price of (...) RBC (...) you instructed me to sell the fund. The fund was sold at a price 106.23, meaning a return of your original investment of £106,230.

Sell the following funds:

I have requested a price on (...) Incapital (...) and the current price from the 31th January 2013 is showing at 102.42 meaning that we hold £102,420 in this fund. (...)

Sell - Incapital (...) current value £102,420 (indicative price from 3rd January) if we put a sale order in Incapital and Generali can confirm the price on 15th February. If the price is less than this we can decide not to execute the sale, to date we have received 10.05% return from this fund.

Current Cash Funds:

The sale of (...) RBC (...) generated £106,230, however due to a negative cash balanced the current investable amount is £98,768.

(...)

Conclusion

(...)

If you are in agreement with the recommendations contained within this report and you wish to proceed, you will need to sign where appropriate below, confirming that you have not only received my recommendations, but also the associated documentation referred to within the report. You will also be acknowledging that you fully understand the content of the recommendations. (...)

Client Agreement

I confirm that there have been no material changes in our financial circumstances since the disclosure of our information given in the previous meetings.

I confirm that we have received a copy of this report and the associated facts sheets or documents. The potential risks associated with these investments have been communicated to me both within this report and verbally and I fully understand the implications relative to the recommended products. (...)"

## 2.7 Op 9 oktober 2014 heeft [Z] aan Consument geschreven:

"(...) Please accept this letter as a formal response to your letter of complaint (...).

1) Term of the policy.

Please refer to the Generali brochure that you were provided before you completed and signed the application. (...)

2) Risk Profile.

The risk profile that was discussed agreed and documented on numerous correspondence that you received details that you were a 3/4 out of 10 and this is referred to as balanced risk.

3) Fund Selection

As discussed numerous times the funds were selected based on the risk profile outlined above, this was based on past performance, standard deviation, volatility, assets under management, time in operation and being non-correlated to the stock market. The portfolio was diversified and built to generate an income. Most importantly the funds selected were accepted by Generali (...). (...)

4) Fund suspension

The remaining funds in your portfolio are LM (...), EEA (...) and Brandeaux (...). These funds are suspended, the removal of the suspension is outside of the control or scope of myself, WorldWideBroker or Generali. Until the suspensions on the funds are removed, then potential losses if any are unquantifiable at this stage. (...)"

## 3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert dat WWB wordt veroordeeld tot het vergoeden van het verlies op de door haar geadviseerde beleggingen. In de e-mail van zijn gemachtigde van 21 december 2016 is dit verlies begroot op (GBP 84.826,70 + GBP 28.761,44 = ) GBP 113.588,14. Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat WWB heeft nagelaten inlichtingen bij hem in te winnen over zijn beleggingsdoelstellingen en risicobereidheid en te risicovolle beleggingen heeft geadviseerd en voorts heeft nagelaten hem toereikende informatie te verstrekken, onder meer over de geadviseerde beleggingen.

3.2 WWB heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 Tussen partijen heeft een adviesrelatie bestaan. Kenmerkend voor een adviesrelatie is dat de belegger beslissingen neemt over het al dan niet uitvoeren van transacties na verkregen advies van een beleggingsadviseur met wie hij een beleggingsrelatie onderhoudt. Omdat de belegger in een adviesrelatie uiteindelijk zelf de beslissingen neemt, is hij in beginsel zelf verantwoordelijk voor de gevolgen van zijn beslissingen. Dit kan slechts anders zijn als komt vast te staan dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend beleggingsadviseur betaamt.
- 4.2 Kern van de klacht van Consument is dat WWB ontoereikend inlichtingen bij hem heeft ingewonnen over zijn risicobereidheid en beleggingsdoelstelling en hem heeft geadviseerd te beleggen in voor Consument te risicovolle fondsen. Als verweer voert WWB aan dat bij aanvang de 'risk/return rating' is bepaald op 3-4 op een schaal van 1 tot 10, dat zij gelet daarop bij haar advisering heeft mogen uitgaan van het profiel 'balanced' en dat de portefeuille volgens dat profiel is ingericht.
- 4.3 Het verweer van WWB wordt verworpen. Noch uit de stukken, noch uit WWB's stellingen blijkt dat zij bij aanvang van de adviesrelatie met Consument voldoende gedetailleerde inlichtingen heeft ingewonnen over zijn risicobereidheid en beleggingsdoelstellingen en op basis daarvan het genoemde profiel 'balanced' heeft bepaald (en kunnen bepalen). Consument heeft onweersproken gesteld dat hij voorafgaand aan zijn via WWB gekochte beleggingen in fondsen nauwelijks ervaring had opgedaan met beleggen, dat hij beoogde te beleggen voor een periode van hoogstens drie jaar en dat zijn voornaamste reden om te gaan beleggen was dat hij, naar aanleiding van de kredietcrisis, niet meer al zijn geld op een bankrekening wilde onderbrengen en streefde naar een enigszins beter resultaat dan op banksaldi kon worden behaald. Verder constateert de Commissie dat de geadviseerde beleggingen voor een aanzienlijk deel bestaan uit fondsen die wegens hun kenmerken uitsluitend geschikt zijn voor ervaren beleggers – terwijl niet is gebleken dat Consument dergelijke ervaring heeft – en dat WWB te weinig spreiding heeft betracht bij de keuze van de geadviseerde beleggingen. Het belegde vermogen is immers gespreid over slechts vijf beleggingen; bovendien zijn voor een aanzienlijk bedrag fondsen zoals LM geadviseerd waarbij het risico bestaat dat het fonds gedurende langere tijd over onvoldoende liquiditeiten beschikt om aan uittrekkende participanten de tegenwaarde van hun participaties uit te keren en het fonds daarom tijdelijk moet worden gesloten of definitief opgeheven. Het voorgaande betekent dat WWB toerekenbaar is tekortgeschoten, zowel door ontoereikend inlichtingen bij Consument in te winnen over zijn risicobereidheid en beleggingsdoelstellingen als door vervolgens de aankoop van niet passende, voor Consument te risicovolle beleggingen te adviseren.

- 4.4 Beoordeeld moet vervolgens worden wat de omvang is van de schade die door het toerekenbaar tekortschieten van WWB is veroorzaakt. De Commissie constateert dat partijen slechts beknopt zijn ingegaan op de omvang van het beleggingsverlies en het beleggingsresultaat dat zou zijn behaald als Consument wel naar behoren door WWB zou zijn geadviseerd. Verder hebben partijen geen portefeuilleoverzichten over de relevante periode overgelegd, ook niet nadat de Commissie daarom had verzocht. De schade zal daarom worden begroot aan de hand van de door Consument overgelegde afschriften van zijn rekening bij Generali (aangeduid als 'cash transaction account statements'). Uit deze rekeningafschriften leidt de Commissie af dat, met uitzondering van een deel van de participaties LM, de geadviseerde beleggingen inmiddels zijn verkocht en dat daarop de volgende resultaten zijn behaald: op EEA een verlies van GBP 28.762, op Brandeaux een winst van GBP 787, op Incapital een winst van GBP 1.080, op RBC een winst van GBP 5.600 en op LM een verlies van GBP 84.827. Gelet op deze resultaten en het feit dat, zoals de Commissie uit openbare bron bekend is, de resterende participaties LM hun waarde vrijwel geheel hebben verloren, komt het verlies op de gehele portefeuille uit op GBP 106.122.
- 4.5 Voor de omvang van de schadevergoeding is verder belang dat het beleggingsverlies van Consument mede is veroorzaakt door omstandigheden die aan hem zelf kunnen worden toegerekend. Consument heeft een zeer aanzienlijk bedrag in vijf fondsen belegd en heeft erkend – zowel in zijn brief van 7 februari 2013, waar hij schrijft 'maybe my mistake in not reading the small print', als tijdens de hoorzitting – dat hij het destijds verstrekte informatiemateriaal niet grondig heeft doorgenomen. Ook overigens is niet gebleken dat Consument ten tijde van de aankoop van de beleggingen navraag heeft gedaan naar de kenmerken en risico's van deze fondsen of anderszins actie heeft ondernomen om zijn beleggingen goed te laten aansluiten op zijn beleggingsdoelstellingen en risicobereidheid. Verder blijkt uit de stukken dat Consument in februari 2013 de resultaten van zijn portefeuille heeft besproken met [Z], maar die gelegenheid niet heeft benut om aan te dringen op een defensievere inrichting van zijn portefeuille. Gelet daarop blijft 50% van de schade voor rekening van Consument. Dit brengt mee dat de helft van het hiervoor genoemde schadebedrag van GBP 106.122 zal worden toegewezen, dus afgerond GBP 53.000. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

## 5. Beslissing

De Commissie:

- (a) beslist dat WWB, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verzonden, een bedrag van GBP 53.000 aan Consument vergoedt; en
- (b) wijst het meer of anders gevorderde 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](http://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.*