

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-335
(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, J.C. Buiter, prof. dr. A. Buijs, leden en
mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 november 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : WorldWideBroker, gevestigd te Rijswijk, verder te noemen WWB
Datum uitspraak : 31 mei 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Adviesrelatie. Naar het oordeel van de Commissie was een deel van de geadviseerde beleggingen niet passend en te risicovol. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Procesverloop

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

- de brief van 8 november 2015 van de gemachtigde van Consument,
- de e-mail van 13 april 2016 van de gemachtigde van Consument met als bijlage het klachtformulier,
- de e-mail van 20 oktober 2016 van de secretaris aan WWB, waarin de secretaris mededeelt dat geen verweerschrift is ingediend en dat de Commissie haar uitspraak zal voorbereiden, en
- de e-mail van 28 februari 2017 van de gemachtigde van Consument, waarin op verzoek van de Commissie aanvullende informatie wordt verstrekt.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is voorheen cliënt geweest van WWB.

2.2 Medio 2009, in vervolg op enkele gesprekken met de heer [X], destijds werkzaam bij WWB, heeft Consument besloten een bedrag van GBP 95.000, afkomstig uit het voor haar pensioen opgebouwde vermogen, onder te brengen in beleggingen. Op advies van WWB heeft Consument de volgende beleggingen gekocht:

tijdstip aankoop	aankoopsom	naam belegging
september 2009	GBP 15.000	Coral Student Portfolio (hierna: Coral)
oktober 2009	GBP 15.000	EEA Life Settlements A class (hierna: EEA)
oktober 2009	GBP 15.000	Prestige Managed Index (hierna: Prestige)

februari 2010	GBP10.000	Envora Nomura 80% Protected Mkts 3 (hierna: Envora)
februari 2010	GBP 15.000	LM Managed Performance Fund (hierna: LM)
maart 2010	GBP 10.000	Brandeaux Student Accommodation (hierna: Brandeaux)
maart 2010	GBP 15.000	Centurion Argent Fund (hierna: Centurion).

- 2.3 De beleggingen in EEA en Prestige zijn in december 2011 verkocht voor een bedrag van respectievelijk GBP 17.403 en GBP 11.152. De opbrengst van deze twee verkooptransacties is, eveneens in december 2011, ondergebracht in het fonds London Asset Management Alternative Asset Class (hierna: LAMAAC).
- 2.4 De belegging in Envora is in 2012 verkocht voor een bedrag van GBP 8.411, die in Coral in 2013 voor GBP 20.168 en die Brandeaux in 2015 voor GBP 10.693.
- 2.5 In de periode 2011-2012 zijn de participaties van Consument in de fondsen LM, Centurion en LAMAAC illiquide geworden als gevolg van de sluiting ('suspension') van deze fondsen.

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat WWB wordt veroordeeld tot het vergoeden van het verlies op de door WWB geadviseerde beleggingen. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat WWB geen inlichtingen heeft ingewonnen over haar beleggingsdoelstellingen en risicobereidheid en dat WWB heeft nagelaten haar advies schriftelijk vast te leggen en te risicovolle beleggingen heeft geadviseerd. Verder stelt Consument dat WWB beleggingsadvies heeft gegeven zonder te beschikken over de daarvoor vereiste vergunning en dat WWB dient te verduidelijken of zij provisie heeft ontvangen voor het adviseren van de door Consument gekochte beleggingen.
- 3.2 WWB heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

WWB contractspartij?

- 4.1 In haar brief van 11 augustus 2015 (bijlage bij de brief van 8 november 2015 van de gemachtigde van Consument) stelt WWB dat zij haar kantoor in [Land 1] heeft gesloten nadat de daar werkzame adviseurs, onder wie [X], hadden besloten over te stappen naar een ander bedrijf. Voor zover WWB hiermee bedoelt te stellen dat WWB ten tijde van aankoop van de hiervoor genoemde beleggingen niet (meer) als beleggingsadviseur van Consument optrad, kan de Commissie haar daarin niet volgen. Het staat vast dat deze beleggingen zijn gekocht in de periode tot en met eind 2011 en Consument heeft onweersproken gesteld dat zij in die periode in verband met haar beleggingen steeds contact heeft gehad met bij WWB werkzame personen – aanvankelijk [X], later een collega van hem, de heer [Y] – en dat zij verschillende gesprekken op het kantoor van WWB heeft gevoerd.

Verder heeft WWB geen voldoende specifieke feiten en omstandigheden gesteld waaruit volgt dat zij reeds ten tijde van aankoop van de hiervoor genoemde beleggingen niet langer als beleggingsadviseur van Consument optrad.

Beoordeling van de advisering

- 4.2 Voor de beoordeling van dit geschil is van belang dat tussen partijen een adviesrelatie heeft 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.
- 4.3 Consument stelt dat WWB ontoereikend inlichtingen heeft ingewonnen over haar risicobereidheid en beleggingsdoelstelling en de aankoop van voor Consument te risicovolle beleggingen heeft geadviseerd. Als verweer heeft WWB volstaan met te stellen dat zij als standaardprocedure hanteert dat dossiers van nieuwe cliënten in haar Nederlandse hoofdkantoor aan een 'compliance check' worden onderworpen en dat daarna alle aanvraagformulieren en adviesbrieven digitaal worden opgeslagen, maar dat [X] nooit het dossier van Consument aan WWB heeft gezonden.
- 4.4 Het verweer van WWB wordt verworpen. Noch de stukken, noch WWB's stellingen geven enige aanwijzing dat WWB bij aanvang van de adviesrelatie met Consument voldoende gedetailleerde inlichtingen heeft ingewonnen over haar risicobereidheid en beleggingsdoelstellingen en WWB heeft ook niet toegelicht welk risicoprofiel zij voor Consument heeft bepaald. Consument heeft onweersproken gesteld dat zij de beleggingen heeft aangekocht als aanvullende oudedagsvoorziening voor het geval haar echtgenoot zou komen te overlijden en dat zij bij herhaling aan WWB heeft gezegd dat zij niet bereid was risico's te nemen en uitsluitend degelijke beleggingen wenste. Verder constateert de Commissie dat de geadviseerde beleggingen voor een aanzienlijk deel bestaan uit fondsen die wegens hun kenmerken geschikt zijn voor ervaren beleggers – terwijl niet is gebleken dat Consument dergelijke ervaring heeft – en fondsen waarbij het risico bestaat dat het fonds langere tijd over onvoldoende liquiditeiten beschikt om aan uittredende participanten de tegenwaarde van hun participaties uit te keren en het fonds daarom tijdelijk moet worden gesloten of definitief opgeheven. Dit betekent dat WWB toerekenbaar is tekortgeschoten, zowel door ontoereikend inlichtingen in te winnen over de risicobereidheid en beleggingsdoelstellingen van Consument als door vervolgens de aankoop van niet passende, voor Consument te risicovolle beleggingen te adviseren.

Schadebegroting

- 4.5 Beoordeeld moet worden wat de omvang is van de schade die door het toerekenbaar tekortschieten van WWB is veroorzaakt. De schade zal worden begroot door het vergelijken van het daadwerkelijk behaalde resultaat met het (fictieve) resultaat dat in geval van deugdelijke advisering zou zijn behaald.

De beleggingen in Envora, Coral, Brandeaux, EEA en Prestige blijven buiten beschouwing, nu deze verkocht konden worden (zie 2.3 en 2.4) en uit de stellingen van Consument ook niet blijkt dat deze beleggingen gezien hun kenmerken niet pasten bij haar beleggingsdoelstellingen en risicobereidheid. De schade zal daarom worden begroot op basis van het resultaat op de resterende beleggingen in de portefeuille, de participaties LM, Centurion en LAMAAC.

- 4.6 De Commissie zal eerst het daadwerkelijke beleggingsresultaat begroten. Het staat vast dat op WWB's advies participaties LM zijn gekocht voor een bedrag van GBP 15.000, participaties Centurion voor een bedrag van GBP 15.000 en participaties LAMAAC voor een bedrag van GBP 28.555. In totaal bedraagt de aankoopssom van deze beleggingen dus GBP 58.555. Afgaande op openbare bronnen hebben de participaties LM, Centurion en LAMAAC hun waarde geheel verloren, zodat het resultaat op deze beleggingen uitkomt op een verlies van GBP 58.555.
- 4.7 Aan de orde is vervolgens het (fictieve) beleggingsresultaat dat zou zijn behaald als Consument deugdelijk zou zijn geadviseerd. Consument heeft onweersproken gesteld dat zij, indien deugdelijk geadviseerd, een rendement van 4 tot 5% per jaar zou hebben behaald, zodat de Commissie bij het bepalen van het (fictieve) beleggingsresultaat zal uitgaan van een rendement van 4,5% per jaar. De periode waarover dit wordt berekend, begint bij de aanschaf van de participaties LM en Centurion (voorjaar 2010) en de participaties LAMAAC (eind 2011) tot het tijdstip waarop Consument bij WWB heeft geklaagd over de advisering (medio 2015). Daarvan uitgaande komt het fictieve beleggingsresultaat uit op een winst van (afgerond) GBP 11.500. Het verschil tussen het daadwerkelijke beleggingsresultaat (een verlies van GBP 58.555) en het fictieve beleggingsresultaat (een winst van GBP 11.500) bedraagt afgerond GBP 70.000, zodat de schade van Consument wordt begroot op GBP 70.000.

Slotoverwegingen

- 4.8 Consument heeft voorts gesteld dat WWB zonder de vereiste vergunning beleggingsadvies heeft gegeven en dat WWB dient te verduidelijken of zij provisie heeft ontvangen voor de geadviseerde beleggingen. De Commissie constateert dat aanvullende informatie vereist is voor het beoordelen van deze stellingen van Consument, maar dat het opvragen van aanvullende informatie achterwege kan blijven omdat, zoals hiervoor is gebleken, de schade reeds dient te worden vergoed op de grond dat WWB ontoereikend inlichtingen bij Consument heeft ingewonnen en te risicovolle beleggingen heeft geadviseerd.
- 4.9 Gezien het voorgaande zal een bedrag van GBP 70.000 worden toegewezen. 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 70.000 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.

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.