

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-615

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. drs. A.D. Bac RA en J.C. Buiten, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op : 30 mei 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 14 september 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Vermogensbeheer. Volgens de belegger heeft de bank bij aanvang ontoereikend informatie ingewonnen over zijn beleggingsdoelstellingen en risicobereidheid en heeft de bank hem ontoereikend voorgelicht. Verder stelt de belegger dat de portefeuille te offensief is ingericht. De vordering wordt afgewezen, onder meer omdat de beheerovereenkomst en de brochure voldoende informatief zijn. Dat de portefeuille als geheel te offensief is ingericht, is niet komen vast te staan

1. Procesverloop

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

- het verweerschrift van de bank,
- de repliek van Consument,
- de dupliek van de bank,
- de stukken die Consument ter hoorzitting heeft overgelegd,
- de brief van de bank van 24 januari 2017 en
- de brief van Consument van 8 februari 2017.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 januari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 29 juli 2015 en 10 augustus 2015 een gesprek gevoerd met de bank en in of omstreeks augustus 2015 een beleggersrekening bij de bank geopend. Consument heeft een document overgelegd waarin het risicoprofiel als volgt is vastgelegd:

“Uw beleggingsdoel

Het vermogen in deze portefeuille is bedoeld voor vermogensgroei zonder specifiek doel

Dit zijn uw uitgangspunten

Huidige portefeuillewaarde € 843.881

(...)

Einddatum 01 augustus 2025

Verwachting

(...)

Portefeuillewaarde € 843.881

Goede markt € 1.401.485

Normale markt € 1.093.263

Zeer slechte markt € 747.526

Uw risicohouding: Neutraal

Uw risicohouding is geschikt voor looptijden vanaf 5 jaar.

U accepteert dat de waarde van uw beleggingen in een jaar tot 15% in waarde kan dalen. In extreme situaties kunt u zelfs (fors) meer verliezen. Voor komend jaar betekent dat voor u, dat u het risico loopt € 126.582 te verliezen. Uw portefeuille is dan nog € 717.299 waard.

Let op: Het genoemde percentage is een inschatting van het mogelijke verlies bij een goed gespreide portefeuille in een zeer slecht marktscenario. Er is kans dat het verlies op jaarbasis meer is dan het percentage aangeeft. (...)"

2.2 De bank heeft het beleggingsinventarisatieformulier overgelegd dat zij ten aanzien van Consument heeft ingevuld. Daarin staat:

"(...) Uitsluitend bestemd voor intern gebruik

I. Persoonlijke gegevens

(...)

II Beleggingswensen

I. Beleggings-/bestedingsdoel

(...)

Vermogensopbouw zonder specifiek doel

einddatum horizon 01-08-2025

(...)

Bedieningswijze

laten beleggen door de Rabobank

(...)

III. Voorkeuren en restricties

[geen voorkeuren of restricties ingevuld]

(...)

IV Kennis en ervaring

Kennis en ervaring met beleggen

(...)

Open end beleggingsfondsen

Nee

Beursgenoteerde aandelen

Ja

Aantal transacties (...)

10

Bedrag per order (gemiddeld)

EUR 10.000

Periode (...)

2000-heden

Verhandelbare obligaties

Nee

(...)

Opties en futures

Ja

Aantal transacties (...)

3

Bedrag per order (gemiddeld)

EUR 3.000

Periode (...)

2009-2015

Warrants, speeders, Turbo's e.d.

Nee

Gestructureerde producten HS	Nee	
Gestructureerde producten ZHS	Nee	
CDO's, High Yield		
Converteerbare obligaties	Nee	
Anders, te weten	[niet ingevuld]	
2. Heeft u uit hoofde van uw (...) beroep te maken (gehad) met effectendienstverlening	Nee	
3. Opleiding (...)		
4. Kennis en ervaring met beleggingsdienstverlening [niet ingevuld] (...)		
V Financiële positie (...)		
VI Doelrisicoprofiel		
Doelprofiel	Risicoprofiel	Gekozen doelrisicoprofiel
Neutraal	Neutraal	Neutraal
(...)"		

2.3 In haar brief van 10 augustus 2015 heeft de bank aan Consument geschreven:

"(...) Op woensdag 29 juli en 10 augustus jl. hebben wij elkaar gesproken (...). (...) Ik geef u hierbij een samenvatting van uw wensen en financiële situatie zoals we die samen besproken hebben. (...) Tijdens het gesprek hebben we besproken of beleggen bij u past en ook welke manier van beleggen bij u past. Op basis van uw wensen heb ik u Rabo Beheerd Beleggen fondsen geadviseerd. Ik geef u graag voor een aantal punten meer toelichting:

Uw doelstelling

U wilt met € 1.000.000,-- beleggen. (...) U geeft aan vooralsnog geen concreet bestedingsdoel voor het belegde vermogen te hebben. De reden dat u (...) wilt beleggen is het behalen van een beduidend hoger rendement dan op dit moment op een spaarrekening haalbaar is. Uw primaire doel is vermogensgroei, waarbij u niet wilt interen op uw vermogen door belastingheffing en inflatie. Wij hebben besproken dat de vermogensrendementsheffing en inflatie gemiddeld in totaal circa 3,0% per jaar bedraagt. Daar bovenop vindt u een extra rendement van 1,2% op jaarbasis prettig. Dit is voor u gevoelsmatig een goed rendement, waarbij groei van het vermogen kan worden gerealiseerd. U verwacht (...) het geld de komende 10 jaren niet nodig te hebben. (...)

Risicobereidheid

Op basis van het gewenste rendement van minstens 4,2% adviseren wij een neutraal doelrisicoprofiel. Het verwacht rendement bij dit profiel is 4,2% en de beleggingshorizon ligt tussen 5 en 10 jaar. Bij deze rendementswens hoort een neerwaarts risico van 15%, dit is voor u dan ook het maximale aanvaardbare neerwaartse risico. Om deze reden wilt u ook een neutraal risicoprofiel. Dat betekent dat het concreet mogelijk is dat uw belegd vermogen, bij de huidige waarde van ca. € 1.000.000,--, op enig moment in een jaar, in een zeer negatief scenario, afneemt met ruim € 150.000,--. Of meer, in extreem negatieve scenario's. Dit scenario kan zich meerdere jaren achtereenvolgend voordoen. U bent bereid dit risico te accepteren. U volgt ons advies en kiest er voor te beleggen binnen het risicoprofiel neutraal.

Wijze van beleggen

U geeft aan niet veel ervaring met of kennis van beleggen te hebben. U vindt het prettig om niet voortdurend bezig te hoeven zijn met uw beleggingen. Daarnaast geeft u aan dat u geen tijd heeft om zelf bezig te zijn met uw beleggingen. Daarom kiest u voor de beheervariant. (...)

Gemaakte afspraken

- U hebt besloten met € 1.000.000,-- te gaan beleggen in het beleggingsconcept Rabo Beheerd Beleggen fondsen met een neutraal doelrisicoprofiel. (...)

2.4 Partijen hebben een overeenkomst Rabo Beheerd Beleggen (hierna: de beheerovereenkomst) ondertekend. Daarin staat:

“(...) Bij Rabo Beheerd Beleggen fondsen wordt voor u belegd in een portefeuille die past bij het voor u vastgestelde doelrisicoprofiel. Deze portefeuille is in overeenstemming met de modelportefeuille die wij voor het betreffende doelrisicoprofiel hebben vastgesteld. (...) Beleggingsdoel en horizon

- Het doel met deze portefeuille is het vermogen te laten groeien (vermogensgroei).
- Dit bedrag is naar verwachting niet nodig tot 01-08-2025.

Beperkingen die horen bij de beleggingsportefeuille

Er zijn geen voorwaarden bekend die leiden tot beperkingen voor de samenstelling van de beleggingsportefeuille of het gebruik van de Rabo Beheerd Beleggen fondsen dienstverlening. Financiële positie. (...)

- Uw bruto jaarinkomen bedraagt circa € 220.000.
 - Uw te beleggen vermogen bestemd voor deze effectenrekening bedraagt € 1.000.000.
- (...)

Kennis en ervaring

- U hebt aangegeven dat u geen kennis hebt van beleggingsfondsen.

Risicobereidheid, doelrisicoprofiel en rendement

Risicobereidheid

U heeft aangegeven in enig jaar een neerwaarts risico te aanvaarden van -15,0%.

Doelrisicoprofiel

Het doelrisicoprofiel dat is vastgesteld noemen wij Neutraal. Dit profiel is gebaseerd op uw beleggingsdoel, horizon en risicobereidheid. (...) Dit doelrisicoprofiel wordt als uitgangspunt bij het vermogensbeheer van uw portefeuille genomen.

Het geschatte neerwaartse risico van het doelrisicoprofiel bedraagt in een slecht scenario -15,0%.

Rendement

Het prognoserendement bij dit doelrisico bedraagt 5,8% op jaarbasis. Dit is het gemiddelde jaarrendement dat een goed gespreide beleggingsportefeuille, die is ingevuld volgens het doelrisicoprofiel, naar verwachting oplevert op een termijn van 10 tot 15 jaar. Op korte termijn kan het jaarrendement afwijken van het prognoserendement. Het werkelijke jaarrendement kan zowel hoger als lager zijn. (...)

Let op: rendementen kunnen ook fors tegenvallen. Het gaat om prognoses, niet om garanties. (...)

Het rendement van uw portefeuille kan in werkelijkheid negatiever zijn dan het neerwaarts risico aangeeft. (...)

Beleggingen in uw portefeuille

Rabo Beheerd Beleggen fondsen belegt in actieve beleggingsfondsen en indextrackers. Onder indextrackers verstaan wij Exchange Traded Funds en Indexfondsen. Alle trackers en/of beleggingsfondsen maken deel uit van het universum welke door Rabobank zijn gescreend.

(...)

Met deze instrumenten kan Rabo Beheerd Beleggen fondsen wereldwijd beleggen in aandelenbeleggingen (onderverdeeld naar sector, regio, land of thema) en obligatiebeleggingen (onderverdeeld naar sector, regio, land en ratingklasse).

(...)

Rabo Beheerd Beleggen fondsen kent de volgende verdeling over de beleggingscategorieën. Wij beleggen voor u binnen deze bandbreedtes die wij baseren op uw uitgangspunten.

Beleggingscategorie	Bandbreedtes	
Aandelen	40%	60%
Obligaties	40%	60%
Liquiditeiten	-	-
(...)		

2.5 Op 11 februari 2016 heeft Consument aan de bank gemaild:

“(...) Ik wilde de volgende verkoop opdracht laten plaatsen: verkoop al m’n obligaties, met een huidige waarde van € 386.710 per direct. (...).

Ik begrijp dat dit het risico profi[el] van mijn beleggings account verandert, maar momenteel balancen de obligaties de verliezen op m’n aandelen toch niet en [ik] wil voorkomen dat deze verder zakken (het totale verlies op m’n obligaties is erg beperkt momenteel). M’n aandelen kunnen voorlopig blijven staan per huidige mix in de verwachting dat tzt de markt omkeert en de verliezen zullen verminderen. (...)”

Diezelfde dag heeft de bank aan Consument gemaild:

“(...) Net contact gehad met de orderdesk. Zij gaven aan geen stukken te kunnen selecteren om te verkopen, enkel een bedrag.

De opties zijn als volgt:

1. Voor het genoemde bedrag verkopen, hierbij zullen dan ook aandelen zitten. Voordeel hierbij is dat het geld het snelst vrijkomt (...).

2. Eerst het doelrisicoprofiel aanpassen naar zeer offensief. Vervolgens verkooporder geven voor genoemd bedrag. Obligaties zullen dan wel verkocht worden. Vervolgens zullen hier wel aandelen van gekocht worden. Vervolgens wordt dan weer verkocht voor het aangegeven bedrag.

Deze laatste optie ligt denk ik het meest dichtbij wat je wilt. Nadeel is dat het wat langer duurt voordat het geld beschikbaar komt, omdat er op meerdere momenten een order wordt geplaatst. (...)”

2.6 Consument heeft op de laatstgenoemde e-mail geantwoord dat hij niet begreep waarom, als hij de tweede optie koos, aandelen zouden worden gekocht, en heeft gevraagd of de verkooporder nog die dag kon worden ingelegd. De bank heeft hem gemaild:

“(...) optie 2, het profiel aanpassen kan vandaag nog gedaan worden.

Helaas gebeurt die aankoop vervolgens automatisch en kan hier niet worden ingegrepen. (...)

Wat eventueel (...) een optie zou kunnen zijn is (...) het concept omzetten naar Rabo Select Beleggen. (...) Als dit concept is gewijzigd kunnen we namelijk wel kiezen om de obligaties te verkopen. (...). Het nadeel van dit concept is dat de kosten hoger zijn (...). (...)”

2.7 Consument heeft daarop besloten de gehele portefeuille te verkopen en heeft op 11 februari 2016 opdracht daartoe gegeven. De portefeuille is vervolgens verkocht.

2.8 Overgelegd is de brochure ‘Beleggen bij de Rabobank’ (hierna: de brochure) die Consument ten tijde van het aangaan van de beheerovereenkomst heeft ontvangen. Daarin staat:

“(…) De Rabobank onderscheidt zes doelrisicoprofielen:

- Zeer defensief
- Defensief
- Neutraal
- Offensief
- Zeer offensief
- Speculatief

(…)

Verwacht rendement en risicogrenzen per doelrisicoprofiel

Elk doelrisicoprofiel heeft een verwacht rendement. Dit is het gemiddelde jaarrendement dat een goed gespreide beleggingsportefeuille op een termijn van ca. 10 jaar naar verwachting oplevert. Het rendement is gebaseerd op uw doelrisicoprofiel en uw beleggingsdoel.

Elk doelrisicoprofiel kent naast het verwachte rendement ook een neerwaarts risico. Het neerwaartse risico geeft weer hoeveel u in één jaar kunt verliezen als u in een goed gespreide beleggingsportefeuille belegt en een zeer slecht marktscenario optreedt.

Doelrisico	Verwacht Rendement	Neerwaarts risico in slecht scenario	Minimale beleggingshorizon
Zeer defensief	2,0%	-3%	0 jaar
Defensief	3,1%	-10%	2 jaar
Neutraal	4,2%	-15%	5 jaar
Offensief	5,3%	-25%	10 jaar
Zeer offensief	6,4%	-35%	15 jaar
Speculatief (…)	-	-100%	-
(…)			

(…) Als u kiest voor vermogensbeheer, dan zorgt Rabobank ervoor dat uw portefeuille goed is gespreid. Kiest u voor beleggingsadvies, dan adviseert uw beleggingsspecialist hoe u een goede spreiding kan aanbrengen om de risico's van het beleggen te beperken. Als u zelf belegt, bent u zelf verantwoordelijk voor de spreiding van uw portefeuille.

Hoe bewaakt de Rabobank het risico binnen uw portefeuille?

Regelmatige controle van het risico van uw beleggingsportefeuille.

De Rabobank controleert regelmatig of het ingeschatte risico van uw beleggingsportefeuille nog steeds binnen het voor u vastgestelde doelrisicoprofiel past. (…) We hebben alle beleggingstitels in ons assortiment ondergebracht in risicocategorieën. Op basis van deze risico-indeling berekenen we het neerwaartse risico van uw beleggingsportefeuille voor de komende twaalf maanden. Als het ingeschatte neerwaartse risico van uw portefeuille hoger is dan afgesproken, krijgt u hiervan bericht en kunt u uw portefeuille aanpassen.

Let op: Wij waarschuwen u als het ingeschatte risico van uw totale portefeuille hoger wordt dan afgesproken. Wij waarschuwen u niet als uw beleggingsportefeuille of delen daarvan in waarde dalen. Hier moet u dus zelf op letten.

(…)

Hoe wordt er belegd binnen de diverse doelrisicoprofielen?

Ieder doelrisicoprofiel bevat twee beleggingscategorieën met elk een eigen risico-rendementsverhouding: aandelen en obligaties. De verdeling over deze categorieën noemen we de beleggingsmix. Ieder doelrisicoprofiel kent een specifieke beleggingsmix. Zo bestaat het doelrisicoprofiel 'zeer defensief' hoofdzakelijk uit obligaties en voor een beperkt deel uit aandelen, terwijl het bij het doelrisicoprofiel 'zeer offensief' precies andersom is.

Beleggingsmix

De spreiding over de beleggingscategorieën (de beleggingsmix) is het meest bepalend voor het verwachte rendement en risico van een beleggingsportefeuille. Daarnaast is het ook van belang om een goede spreiding aan te brengen binnen deze beleggingscategorieën. Zo brengen we binnen aandelen een spreiding aan over regio's en sectoren. Binnen obligaties doen we dat onder meer over staatsobligaties, bedrijfsobligaties en obligaties van financiële instellingen.

In de tabel hieronder ziet u de door ons gehanteerde strategische beleggingsmix per doelrisicoprofiel. (...) De door ons in de praktijk geadviseerde weging kan afwijken van de onderstaande verdelingen, bijvoorbeeld als we een beleggingscategorie meer of minder aantrekkelijk vinden. Dit is afhankelijk van onze actuele visie op de financiële markten.

Doelrisico- profiel	Ze er defensief	Defensief	Neutraal	Offensief	Ze er offensief
Gewicht aandelen	10%	30%	50%	70%	90%
Gewicht obligaties	90%	70%	50%	70%	90%

De vier pijlers van beleggen bij de Rabobank
(...)

Pijler 1: lifecycle-methodiek

Een van de belangrijkste pijlers onder onze beleggingsfilosofie is dat we (...) u adviseren conform de 'lifecycle' methodiek. Dit houdt in dat we adviseren om het risicoprofiel van uw portefeuille te verlagen naarmate de einddatum van uw beleggingshorizon dichterbij komt. (...)

Pijler 2: evenwichtige portefeuilleopbouw

De tweede pijler is de opbouw van een verantwoorde, evenwichtig samengestelde portefeuille. We adviseren om uw portefeuille goed te spreiden: niet alleen over beleggingscategorieën, maar juist ook binnen de categorieën. Door een goede spreiding van uw beleggingsportefeuille neemt het risico af, zonder dat dit ten koste gaat van het verwachte rendement. De invloed van een tegenvaller is dan namelijk kleiner en kan makkelijker opgevangen worden door de andere beleggingen in uw portefeuille.

Pijler 3: regelmatig herbalanceren

Een derde belangrijke pijler (...) is het regelmatig herbalanceren van uw portefeuille. De koersen van aandelen en obligaties stijgen en dalen onder invloed van de economische ontwikkelingen. Daardoor verandert de beleggingsmix van uw portefeuille in de loop der tijd. We adviseren u daarom om uw portefeuille weer in balans te brengen met uw oorspronkelijke uitgangspunten als het gewicht van de verschillende beleggingscategorieën aanzienlijk is veranderd. Het risico van uw portefeuille kan door koersschommelingen namelijk te hoog of juist te laag worden. Als het risico te hoog is, dan is de verwachte kans op verlies groter dan past bij uw persoonlijke doelrisicoprofiel. Als het risico te laag is, dan is de kans groter dat u onvoldoende rendement op de lange termijn gaat realiseren en komen uw doelen mogelijk in gevaar.

Pijler 4: maatschappelijk verantwoord beleggen

De vierde pijler is maatschappelijk verantwoord beleggen. (...)"

- 2.9 Consument heeft zelf een overzicht opgesteld van de stukken die zijn aangekocht bij het inrichten van de portefeuille in augustus-september 2015. Onder het kopje

‘productrisicoprofiel’ staat de risicoclassificatie die de Rabobank Fondsselector volgens Consument aan deze stukken toekent:

Categorie Aandelen	Aankoopbedrag (afgerond)	Product- risicoprofiel
Actiam Index Aand Wereld	79.742	Zeer offensief
Allianz Best Styles Global Eq Acc	85.211	Zeer offensief
BGF Glb Japan Small Midcap Oppor Fd	17.374	Zeer offensief
Deutsch Invest Global Agribusiness	19.400	Speculatief
Fidelity Pacific Fund Euro	17.238	Zeer offensief
iShares Core DAX	25.860	Speculatief
Magellan I	17.392	Speculatief
Northern Trust Elm Custom ESG EQ I	18.130	Zeer offensief
Northern Trust Wld Custom ESG EQ I	88.169	Zeer offensief
Robeco GI AC Multi Factor Eq	79.002	Zeer offensief
Robeco Global Consumer Trends Eq	27.001	Zeer offensief
Schroder ISF Frontier Markets Eq	18.500	Offensief
Skagen Kon-Tiki	15.894	Zeer offensief
Threadneedle Pan Eur Small Comp Fd	28.354	Zeer offensief
Vanguard Global Smallcap Index Fund	16.698	Zeer offensief
Vanguard Japan Stock Index Fund	22.860	Zeer offensief
Categorie Obligaties		
Kempen Euro Credit Fund	44.089	Defensief
Pimco Emerging Market Bond Fund	17.500	Zeer defensief
Robeco Financial Institutions Bonds	23.100	Offensief
Robeco Global Total Return FH EUR	36.200	Defensief
Robeco High Yield Bonds C EUR	16.700	Offensief
Robeco Lux-o Rente-F-Eur	58.171	Defensief
Schroder Euro Corporate Bond Z	39.300	Defensief
Vanguard Eurozone Inflation Link Bd	76.900	Neutraal
Vanguard Global Bond Index Fund	75.351	Defensief

- 2.10 Tot de bijlagen bij de brief van de bank van 24 januari 2017 behoort een overzicht van het risicoprofiel van elke belegging in de portefeuille. Weergegeven wordt het risico volgens de Rabobank Fondsselector (dat vrijwel geheel overeenkomt met de risicoprofielen in het onder 2.9 genoemde overzicht van Consument). Verder staat in dit overzicht de risicometer volgens de ‘Essentiële Beleggingsinformatie’ (hierna: EBI) die door de emittent is berekend:

Categorie aandelen	aankoopsom (afgerond)	EBI
Actiam Index Aand Wereld	79.74126	
Allianz Best Styles Global Eq Acc	85.211	5
BGF Glb Japan Small Midcap Oppor Fd	17.374	6
Deutsch Invest Global Agribusiness	19.400	6
Fidelity Pacific Fund Euro	17.238	6
iShares Core DAX	25.860	6
Magellan I	17.392	6
Northern Trust Em Custom ESG EQ I	18.130	6

Northern Trust Wld Custom ESG EQ I	88.169	6
Robeco GI AC Multi Factor Eq	79.002	5
Robeco Global Consumer Trends Eq	27.001	5
Schroder ISF Frontier Markets Eq	18.500	6
Skagen Kon-Tiki	15.894	6
Threadneedle Pan Eur Small Comp Fd	28.354	5
Vanguard Global Smallcap Index Fund	16.698	6
Vanguard Japan Stock Index Fund	22.860	6
totaal categorie aandelen	576.823	

Categorie Obligaties		
Kempen Euro Credit Fund	44.089	3
Pimco Emerging Market Bond Fund	17.500	4
Robeco Financial Institutions Bonds	23.100	5
Robeco Global Total Return FH EUR	36.200	3
Robeco High Yield Bonds C EUR	16.700	4
Robeco Lux-o Rente-F-Eur	58.171	3
Schroder Euro Corporate Bond Z	39.300	3
Vanguard Eurozone Inflation Link Bd	76.900	4
Vanguard Global Bond Index Fund	75.351	3
totaal categorie obligaties	387.311	

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot vergoeding van schade; in zijn klachtbrief heeft hij de schade begroot op € 90.007. Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat de bank bij aanvang van de beheerrelatie ontoereikend inlichtingen bij hem heeft ingewonnen en hem ontoereikend heeft voorgelicht. Verder stelt Consument dat de inrichting van zijn effectenportefeuille niet overeenkwam met het afgesproken neutrale risicoprofiel.
- 3.2 De bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

De bij aanvang ingewonnen en verstrekte informatie

- 4.1 Kern van de klacht is de stelling dat het Consument bij aanvang niet duidelijk is geworden dat ook producten met een (zeer) offensief of zelfs speculatief profiel in de portefeuille konden worden opgenomen. Volgens Consument heeft de bank bij het vaststellen van het risicoprofiel ontoereikend informatie ingewonnen over zijn beleggingsdoelstellingen en risicobereidheid en is als gevolg daarvan geen passend risicoprofiel vastgesteld.

Ook stelt Consument dat de bank hem bij aanvang ontoereikend heeft voorgelicht; in dat verband stelt hij dat hij tijdens de gesprekken bij aanvang duidelijk heeft gezegd niet te willen speculeren en dat de bank daarop een neutraal profiel heeft aanbevolen, zonder hem in voldoende detail te informeren over de verdeling van het vermogen over beleggingscategorieën, het beleggingsbeleid en de beleggingsstrategie, de vaststelling van de strategische assetallocatie, de selectie van financiële instrumenten, de wijze waarop productrisicoprofielen aan individuele producten zouden worden verbonden en hoe de portefeuille zou worden bijgestuurd. Volgens Consument zou de beheerovereenkomst nooit zijn gesloten als de bank bij aanvang voldoende informatie had gegeven.

- 4.2 Vaststaat dat Consument en de bank bij aanvang, op 29 juli en 10 augustus 2015, gesprekken hebben gevoerd over de mogelijkheden van beleggen bij de bank. De Commissie constateert dat de stellingen van partijen en de overgelegde stukken de mogelijkheid openlaten dat tijdens die gesprekken onvoldoende specifiek is gevraagd wat voor beleggingsrisico's Consument bereid was te dragen, hoe zijn risicobereidheid zich verhielt tot het type beleggingsproducten dat in de portefeuille zou worden opgenomen en hoe in concreto de spreiding vorm zou worden gegeven. Immers, de stukken waarin het doelrisicoprofiel is vastgelegd (zie 2.1 en 2.2 hiervoor) zijn tamelijk beknopt ingevuld, zodat achteraf niet in detail is vast te stellen wat destijds met Consument is besproken. Verder blijkt uit de correspondentie (zie 2.5 en 2.6 hiervoor) dat Consument pas tijdens de beheerperiode heeft geconstateerd dat de portefeuille voor een aanzienlijk deel uit (zeer) offensieve producten bestond.
- 4.3 Zelfs als zou komen vast te staan dat tijdens de gesprekken bij aanvang ontoereikend navraag is gedaan naar de risicobereidheid en dat Consument tijdens die gesprekken ontoereikend is voorgelicht over de portefeuille-inrichting, betekent dit echter nog niet dat op die grond schadevergoeding op basis van geleden beleggingsverliezen kan worden toegewezen. In vervolg op de genoemde gesprekken heeft Consument immers de beheerovereenkomst en de brochure ontvangen. In de beheerovereenkomst staat dat bij een neutraal profiel in aandelen en obligaties wordt belegd, beide binnen een bandbreedte van 40 tot 60%, en dat geen voorwaarden bekend zijn die leiden tot beperkingen voor de samenstelling van de beleggingsportefeuille. In de brochure staat dat de bank zes doelrisicoprofielen hanteert, van zeer defensief tot speculatief, die zich onderscheiden door het verwachte rendement, het neerwaartse risico en de weging van aandelen en obligaties. Vermeld wordt dat, als de klant kiest voor vermogensbeheer, de bank zorg draagt voor de spreiding van de portefeuille. Ook wordt uitgelegd dat de bank het risico van een portefeuille bewaakt door periodiek te controleren of het portefeuillerisico nog steeds in het doelrisicoprofiel past en dat de bank alle beleggingstitels in haar assortiment onderbrengt in verschillende risicocategorieën en op basis van die risico-indeling het portefeuillerisico in de komende twaalf maanden berekent. Verder staat in de brochure dat de portefeuille regelmatig wordt geherbalanceerd, waarbij wordt uitgelegd dat de beleggingsmix van een portefeuille in de loop der tijd kan veranderen doordat de koersen van aandelen en obligaties stijgen en dalen en dat door die koersschommelingen, gelet op het doelrisicoprofiel, het risico van een portefeuille te hoog of juist te laag kan worden; het aanpassen van de portefeuille (herbalanceren) is dan om die reden noodzakelijk.

- 4.4 Naar het oordeel van de Commissie zijn de in 4.3 weergegeven mededelingen in de beheerovereenkomst en de brochure voldoende informatief, in die zin dat Consument bij zorgvuldige lezing daarvan had kunnen vaststellen dat bij een neutraal profiel de spreiding van de portefeuille vorm zou worden gegeven doordat de portefeuille zou bestaan uit aandelen en obligaties met een bandbreedte van 40-60% voor beide categorieën en dat de bank van tijd tot tijd het risico van de portefeuille als geheel zou berekenen en, als dit te hoog was geworden, de portefeuille zou herbalanceren. Voor zover Consument meer gedetailleerde informatie had gewenst, bijvoorbeeld over de vraag of de producten binnen de categorie aandelen en obligaties konden variëren in risicoclassificatie, had het op zijn weg gelegen na ontvangst van de beheerovereenkomst en de brochure daarover navraag te doen bij de bank. Uit de stukken blijkt echter niet dat dit is gebeurd.

Portefeuille te offensief ingericht?

- 4.5 Volgens Consument is de portefeuille te offensief ingericht. Hij verwijst naar een door hem zelf opgesteld overzicht met vermelding van de risicoclassificatie die de Rabobank Fondsselector aan die beleggingen toekent. De bank heeft hierop gereageerd in haar brief van 24 januari 2017. Bijlage 1 bij die brief is een overzicht waarin per belegging wordt weergegeven welk risicogetal de emittent in de 'essentiële beleggingsinformatie' aan die belegging heeft toegekend (hierna: het EBI-getal). Bijlage 2 bij die brief is een overzicht waarin het portefeuillerisico in de periode augustus 2015 – februari 2016 is berekend, waarbij de bank opmerkt dat dit percentage nooit hoger heeft gelegen dan het door Consument geaccepteerde neerwaartse risico van -15%. In reactie op deze brief heeft Consument gesteld dat de portefeuille te offensief is ingericht, ook als men uitgaat van het door de bank opgestelde overzicht, omdat deze voor (afgerond) 64% was belegd in offensieve of speculatieve producten en, uitgaande van de EBI-getallen vermeld door de bank, ongeveer 62% van de portefeuille was belegd in producten met een EBI-getal van 5 of 6 (offensief resp. zeer offensief).
- 4.6 De Commissie overweegt als volgt. Bij het beantwoorden van de vraag of de portefeuille aan het neutrale profiel heeft voldaan, is niet doorslaggevend of alle afzonderlijke beleggingen als neutraal kunnen worden geclassificeerd. Bij een dergelijke benadering, waarin uitsluitend de afzonderlijke beleggingen worden gezien, zou immers de correlatie tussen die beleggingen buiten beschouwing blijven. Deze correlatie kan bijvoorbeeld met zich brengen dat de risico's van verschillende beleggingen elkaar deels opheffen. Om die reden kan de Commissie de bank volgen in haar stelling dat bij de beoordeling van het profiel (mede) moet worden afgegaan op het risico van de portefeuille als geheel, zoals dit is berekend in bijlage 2 bij de brief van 24 januari 2017, en dat het portefeuillerisico afgaande op die berekening het door Consument aanvaarde neerwaartse risico niet heeft overschreden. Verder is niet gebleken dat het percentage aandelen de contractuele bovengrens van 60% heeft overschreden. Gelet op deze omstandigheden is niet komen vast te staan dat de portefeuille als geheel te offensief is ingericht.

Slotoverweging

4.7 Hiervoor is geconstateerd dat de verschillende klachtonderdelen niet kunnen slagen. De vordering zal daarom 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.