



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 157

d.d. 23 augustus 2010

(mr. V. van den Brink, voorzitter, en de heren R.H.G. Mijne en H. Mik RA)

I. Procedure

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

- de brief van Consument door de Commissie ontvangen op 13 oktober 2009, waarmee Consument een verzoek tot geschilbeslechting bij de Commissie aanhangig maakt;
- het door Consument ingevulde vragenformulier, door de Commissie ontvangen op 2 november 2009;
- de door Consument ingevulde verklaring, door de Commissie ontvangen op 11 november 2009;
- het antwoord van Aangeslotene met bijlagen van 5 maart 2010;
- de repliek van Consument met bijlagen, door de Commissie ontvangen op 26 maart 2010;
- de dupliek van Aangeslotene met bijlagen van 12 april 2010;
- de brief van Aangeslotene van 12 mei 2007, door de Commissie ontvangen op 17 mei 2010, met als bijlage een USB-stick met daarop opnamen van met Consument gevoerde telefoongesprekken;
- de brief van Aangeslotene van 21 mei 2010 met als bijlagen de door de Commissie naar aanleiding van de zitting van 19 mei 2010 gevraagde rapportages over het 2^e en 3^e kwartaal van 2008; en
- de relevante stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 mei 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Sinds 1 november 1996 heeft Consument een vermogensbeheerrelatie met Aangeslotene. De desbetreffende portefeuille is enkel ingericht met vastrentende waarden, waarvan een deel is gefinancierd met een daartoe via Aangeslotene verstrekte lening.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.2 Op 11 oktober 2007 vindt een gesprek plaats tussen partijen. In dat gesprek laat Consument Aangeslotene weten dat (ook) hij in (voornamelijk Aziatische) aandelen wil gaan beleggen. Partijen spreken af de aandelenbelegging in een separate portefeuille onder te brengen.
- 2.3 Op 20 oktober 2007 komen partijen in een akte "X" overeen dat de aandelenportefeuille als onderpand zal dienen voor de lening in de obligatieportefeuille. Op 1 november 2007 zendt Aangeslotene Consument een beleggingsvoorstel voor de inrichting van de aandelenportefeuille. Op 16 december 2008 sluit Consument voor de aandelenportefeuille (rekening 0) met Aangeslotene een overeenkomst op basis van advies.
- 2.4 Op 8 oktober 2008 belt Aangeslotene Consument met de mededeling dat sprake is van een margintekort van € 50.000 op de obligatieportefeuille en verzoekt zij Consument het tekort aan te zuiveren. Omdat Consument niet beschikt over de middelen om het tekort (volledig) aan te zuiveren, wordt besloten de obligatieportefeuille te verkopen.

3. Geschil

Het geschil houdt – kort en zakelijk weergegeven – het volgende in.

- 3.1 Consument stelt dat hij Aangeslotene in oktober 2007 heeft laten weten belangstelling te hebben voor beleggingen in aandelen omdat Aangeslotene in zowel de contacten die Consument met de relatiebeheerders van haar had alsook in haar nieuwsbrieven, stelde dat aandelen werden gezien als een mogelijkheid om een stukje extra rendement te behalen. Consument heeft zijn relatiebeheerder ter zake om advies gevraagd, waarbij hij heeft laten weten dat zijn voorkeur naar de regio Azië uitging.
- 3.2 Aangeslotene heeft Consument in dat gesprek, naar zijn zeggen, voorgesteld om de obligatieportefeuille van de aandelenportefeuille te scheiden en met de verkoopopbrengst van een deel van de beheer(obligatie) portefeuille de aandelenportefeuille in te richten. De aandelenportefeuille zou, naar hij van Aangeslotene begreep, een integraal onderdeel van de totale portefeuille uitmaken om, zoals Consument noemt, de hefboomconstructie (waarmee Consument naar de Commissie begrijpt doelt op de lening ten behoeve van de obligatieportefeuille) mogelijk te maken.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 3.3 In september/oktober 2008 bemerkte Consument dat de positie van zijn portefeuille verslechterde. De aandelen verloren in die periode, naar zeggen van Consument, 50% van hun waarde en ook de waarde van de obligaties ging achteruit. Op de obligatierekening ontstond als gevolg van de belening een tekort en Consument werd verzocht op 8 oktober 2008 terstond € 50.000 over te maken. Omdat Consument niet over dat bedrag beschikte is, op aandringen van Aangeslotene, tot verkoop (bestens) van de gehele obligatieportefeuille overgegaan. Consument heeft hierdoor, naar hij stelt, veel geld verloren.
- 3.4 Consument laat weten overrompeld te zijn geweest door het verzoek van Aangeslotene om € 50.000 over te maken omdat hij van Aangeslotene vooraf geen enkele waarschuwing had ontvangen.
- 3.5 Consument stelt zich op het standpunt dat hij in de veronderstelling verkeerde dat door de koppeling van beide portefeuilles, ook de aandelenportefeuille zou worden beheerd door Aangeslotene en dat hij daarom nauwelijks naar deze portefeuille omkeek. Consument voert aan dat hij niet wist dat hij met betrekking tot zijn aandelenportefeuille een adviesrelatie met Aangeslotene was aangegaan. Consument benadrukt dat hij geen professionele belegger is en dat hij de documenten die in het Duits waren opgesteld, heeft getekend in de veronderstelling dat deze benodigd waren voor het openen van de aandelenrekening.
- 3.6 Consument is van mening dat Aangeslotene niet als een goed huisvader over zijn totale portefeuille heeft gewaakt. Hij verwijt Aangeslotene dat zij zijn portefeuilles niet heeft gemonitord, wat bij een portefeuille waarbij sprake is van geleend geld naar hij stelt wel had moeten. Consument merkt op dat zijn aandelenportefeuille, in tegenstelling tot de obligatieportefeuille, nimmer een negatieve balans heeft laten zien. Doordat Aangeslotene zijn portefeuilles niet heeft beheerd, zijn zijn beleggingen sterk in waarde gereduceerd. Eind december 2007 bedroeg zijn vermogen naar hij laat weten nog € 200.000; eind december 2008 amper € 60.000.
- 3.7 Consument neemt het Aangeslotene kwalijk dat zij hem nooit heeft gewaarschuwd dat het met zijn portefeuilles slecht ging. Ook heeft Aangeslotene niet naar alternatieven gezocht alvorens tot verkoop van de obligatieportefeuille over te gaan. Consument houdt Aangeslotene daarom verantwoordelijk voor de door hem in zijn portefeuilles geleden verliezen.
- 3.8 Aangeslotene voert aan dat de wens van Consument om ook in aandelen te beleggen, waarvan een substantieel deel in Azië, door haar niet binnen een beheersituatie kon worden gefaciliteerd. Nadat zij dat aan Consument kenbaar had gemaakt, is op



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

verzoek van Consument een nieuwe effectenrekening voor de adviesportefeuille geopend. Aangeslotene zet uiteen dat het aandelendepot is ontstaan door 40% vastrentende waarden te verkopen uit het beheerdepot. Omdat voldoende dekking moest blijven bestaan voor de lening die zich in de obligatieportefeuille bestond, is (ook) de aandelenportefeuille garant gesteld voor deze lening. Aangeslotene stelt dat Consument wist dat de aandelenportefeuille niet zou worden beheerd. Zij benadrukt dat in de adviesovereenkomst die op de aandelenportefeuille van toepassing is, ook beschreven is wat deze overeenkomst inhoudt.

- 3.9 Verder laat Aangeslotene weten dat in 2008 de koersen in een vrije val raakten, waardoor een stuk dekking van de lening wegviel en er terstond moest worden verkocht dan wel bijgestort. Een beslissing moest snel worden genomen omdat het zakken van de koersen in die periode, naar Aangeslotene stelt, in een razend tempo verliep. De keuze tot verkoop van de obligatieportefeuille over te gaan is door Consument gemaakt.
- 3.10 Aangeslotene laat verder weten dat beide portefeuilles weliswaar in waarde daalden maar dat de daling in het aandelendepot absoluut en relatief het grootst was. Zij licht toe dat de depotwaarde van de obligaties een verlies liet zien van 10% tegen een verlies op het aandelendepot van ongeveer 44%. Door de daling in het aandelendepot viel de dekking voor de lening in het obligatiedepot weg. De obligaties zorgen voor een dekkingswaarde van 80% van de marktwaarde van dat moment; de aandelen voor een dekking van 50% van de marktwaarde.
- 3.11 Aangeslotene is van mening dat zij voor de door Consument geleden verliezen niet verantwoordelijk kan worden gehouden en zij verzoekt de Commissie de vordering van Consument dan ook af te wijzen.

4. Beoordeling

Uit hetgeen partijen over en weer hebben gesteld, overweegt de Commissie als volgt.

- 4.1 De Commissie stelt vast dat Consument aanvankelijk een vermogensbeheerrelatie met Aangeslotene had en dat zijn portefeuille destijds louter bestond uit vastrentende waarden die voor een deel gefinancierd waren met een lening.
- 4.2 Voorts stelt de Commissie vast dat partijen op verzoek van Consument in 2007 tevens een adviesrelatie met elkaar zijn aangegaan. Consument wenste destijds te beleggen in (voornamelijk Aziatische) aandelen, en door Aangeslotene kon binnen het vermogensbeheer niet aan die wens tegemoet worden gekomen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 4.3 De aandelenportefeuille is opgebouwd en ingericht met de opbrengst uit de verkoop van een aantal waarden uit de vermogensbeheerportefeuille. Om voldoende dekking voor de in de beheerportefeuille opgenomen lening te kunnen houden, zijn partijen overeengekomen om de aandelenportefeuille als onderpand voor de lening die op de vermogensbeheerportefeuille van toepassing was, te laten gelden.
- 4.4 Indien en voor zover Consument de stelling zou innemen dat hij niet heeft gevraagd om een nieuwe aandelenportefeuille maar slechts om advies met betrekking tot zijn wens om in aandelen te beleggen, is de Commissie van oordeel dat deze stelling geen doel treft. Consument wist, door hem is immers niet weersproken, dat Aangeslotene binnen een vermogensbeheerrelatie niet tegemoet kon komen aan zijn wens te beleggen in (Aziatische) aandelen en dat Aangeslotene daarom heeft voorgesteld om naast de obligatieportefeuille een nieuwe aandelenportefeuille te openen.
- 4.5 De opmerking van Consument dat hij niet wist dat hij voor de aandelenportefeuille een adviesrelatie was aangegaan, is gelet op het voorgaande dan ook niet aannemelijk. Zou Consument tijdens het gesprek al in de veronderstelling hebben verkeerd dat ook de aandelenportefeuille zou worden beheerd, had Consument op het moment van tekenen van de overeenkomst (en ook in de periode daarna, waarin hij feitelijk over de aandelen kon beschikken) met betrekking tot die nieuwe portefeuille kunnen en moeten afleiden dat op deze aandelenportefeuille advies van toepassing was en dat hij zelf verantwoordelijk zou zijn voor de beslissingen in die portefeuille. Het enkele feit dat de portefeuilles in verband met de uitstaande lening ten behoeve van de oorspronkelijke obligatieportefeuille aan elkaar gekoppeld waren, doet aan het vorenstaande niet af.
- 4.6 Ter zitting heeft Consument verklaard dat hij de uit hem toegezonden rapportages kon opmerken dat de waarde van zijn portefeuilles daalde en dat hij uit de berichten in de media tevens had afgeleid dat het beursklimaat slecht was. De Commissie is van oordeel dat uit de rapportages duidelijk blijkt dat vanaf juni 2008 sprake was van een aanzienlijke waardeverslechtering van de aandelenportefeuille. Weliswaar wordt de actuele margin in de rapportages niet heel klemmend naar voren gebracht, het feit dat de aandelen tevens dienden als onderpand voor de belening in de obligatieportefeuille, had Consument naar het oordeel van de Commissie moeten doen realiseren dat hij het risico van een margintekort in zijn obligatieportefeuille liep. Tevens had Consument moeten weten dat wanneer dat risico zich zou manifesteren, Consument verplicht zou zijn dat tekort terstond aan te zuiveren. In aanmerking nemende het gegeven dat de rapportages overigens aan duidelijkheid niets te wensen overlieten, is de Commissie van oordeel dat op Aangeslotene niet de verplichting rustte Consument nog op andere wijze voor een mogelijk dreigend margintekort te waarschuwen. Dat het margintekort in korte tijd zo omvangrijk was, is het gevolg van de zeer bijzondere marktomstandigheden van destijds; deze



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

omstandigheden kunnen naar het oordeel van de Commissie niet aan Aangeslotene worden toegerekend.

4.7 De keuze van Consument om te beleggen in (voornamelijk Aziatische) aandelen is door hem destijds welbewust genomen. Hoewel ook de obligatieportefeuille van Consument in waarde is gedaald, is het margintekort met name ontstaan door het verlies in de aandelenportefeuille, de portefeuille waarvoor, zoals eerder door de Commissie is vastgesteld, Consument zelf verantwoordelijk was.

4.8 Gelet op het voorgaande wijst de Commissie de vordering van Consument af.

5. Beslissing

De Commissie stelt het bindend advies vast dat de vordering wordt afgewezen.