



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 159**

**d.d. 23 augustus 2010**

**(mr. V. van den Brink, voorzitter, en de heren R.H.G. Mijné 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 van 6 november 2009, door de Commissie ontvangen op 9 november 2009, waarmee Consument een verzoek tot geschilbeslechting bij de Commissie aanhangig maakt;
- het door Consument ingevulde vragenformulier, door de Commissie, ontvangen op 18 november 2009;
- het antwoord van Aangeslotene met bijlagen van 19 februari 2010;
- de brief van Consument van 8 maart 2010;
- de brief van Aangeslotene van 25 maart 2010;
- de door Aangeslotene ter zitting overgelegde verklaring;
- de reactie daarop van Consument van 20 mei 2010; 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 Consument is op 9 juli 2008 een “Overeenkomst beleggersrekening” met Aangeslotene aangegaan en heeft daarom op dezelfde dag een effectenrekening bij Aangeslotene geopend. Het op de effectenportefeuille van toepassing zijnde risicoprofiel was offensief.
- 2.2 Op de tussen partijen bestaande relatie waren van toepassing de Algemene Bankvoorwaarden, de Algemene Voorwaarden X en de Algemene Voorwaarden Y.
- 2.3 Consument maakte bij Aangeslotene gebruik van het concept Z; een serviceconcept waarbij desgewenst gebruik kan worden gemaakt van de adviezen van een beleggingsadviseur van Aangeslotene.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

2.4 In 2009 heeft Consument zijn effectendienstverleningsrelatie met Aangeslotene opgezegd en zijn portefeuille naar een andere financiële dienstverlener overgebracht.

### **3. Geschil**

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

- 3.1 Consument stelt na 50 jaar naar tevredenheid bij een andere financiële instelling te hebben gebankierd, medio 2008, als gevolg van ontwikkelingen op de financiële markt en na daartoe te zijn overgehaald door een hem bekende bij Aangeslotene werkzame persoon, de overstap te hebben gemaakt naar Aangeslotene. In oktober 2008 heeft Consument Aangeslotene telefonisch een opdracht verstrekt tot de verkoop van aandelen met een waarde van ongeveer € 250.000; in november 2008 heeft hij Aangeslotene telefonisch verzocht aandelen te kopen met een waarde van € 50.000. Consument stelt Aangeslotene bij beide opdrachten uitdrukkelijk te kennen hebben gegeven geen prijs te stellen op advies. Consument is later gebleken dat Aangeslotene hem voor beide transacties niet alleen een provisie in rekening heeft gebracht (voor in totaal € 1.738) op basis van gevraagd advies, maar tevens dat de door Aangeslotene gehanteerde provisie, naar zijn zeggen, meer dan vier maal hoger is dan de provisie die hij bij een andere financiële instelling voor dezelfde transacties zou hebben betaald.
- 3.2 Consument voert aan dat bij zijn overstap naar Aangeslotene in 2008 niet of nauwelijks is gesproken over tarieven en al helemaal niet over provisiebedragen die gekoppeld zijn aan het al dan niet vragen van telefonisch advies dan wel het beleggen via internet. Op basis van wat tijdens het gesprek met de heer A wel is besproken, had Consument geconcludeerd dat hij alleen extra hoefde te betalen als hij een transactie zou doen naar aanleiding van een door hem gevraagd advies. Omdat de heer A, naar Consument laat weten, heeft nagelaten het goedkopere telefoonnummer van de beleggingslijn bij hem achter te laten, verkeerde Consument in de veronderstelling dat hij indien hij een order op wilde geven het telefoonnummer van de heer A zelf kon bellen.
- 3.3 Consument stelt verder dat tijdens het introductiegesprek dat Consument medio 2008 met de heer A heeft gevoerd, evenmin is gesproken over concept Z. Indien en voor zover deze term al is gebruikt, heeft de heer A naar zeggen van Consument daaraan geen nadere inhoud gegeven. Consument stelt dat hem door de heer A nimmer de keuze is voorgehouden tussen beleggen met advies en beleggen zonder



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- advies. Van een keuze zijnerzijds voor concept Z is naar zijn mening dan ook geen sprake geweest.
- 3.4 Consument merkt verder op dat hij van Aangeslotene nooit heeft ontvangen de brochure B, de Tarievenlijst B en de folder concept Z. Dat deze stukken hem niet zijn overgelegd blijkt naar de mening van Consument ook uit de brief van 9 juli 2008 waarin Aangeslotene Consument naar aanleiding van het met hem gevoerde introductiegesprek alleen bevestigt wat het voor hem vastgestelde doelrisicoprofiel is. Indien de folders en andere bescheiden hem tijdens het gesprek zouden zijn overhandigd, zou het voor de hand hebben gelegen dat hiervan melding zou zijn gemaakt in de brief.
- 3.5 Consument verwijt Aangeslotene dat zij hem heeft misleid bij het aangaan van de relatie door het achterhouden van relevante informatie. Hij vordert daarom de door hem betaalde provisie, voor zover het de provisie die hij bij een andere financiële instelling voor de door hem verrichte transacties zou hebben moeten betalen, terug, in casu een bedrag van € 1.362.
- 3.6 Aangeslotene voert aan dat het concept Z een totaalconcept is waarbij de belegger regelmatig contact heeft met de adviseur en hem van tijd tot tijd een portefeuille-analyse wordt toegezonden. Verder vindt er portefeuillebewaking plaats en wordt de belegger op de hoogte gesteld als zijn risicoprofiel wordt overschreden. Dit is anders bij concept C waarbij Aangeslotene geen advies geeft.
- 3.7 Aangeslotene licht toe dat vanwege de additionele advisering bij concept Z een hoger servicetarief wordt berekend dan voor concept C. Het hogere servicetarief geldt ook voor de opdrachten waaraan niet onmiddellijk een advies ten grondslag ligt omdat een dergelijke opdracht wel gebaseerd kan zijn op een eerder advies of op andere informatie die de belegger ter beschikking is gesteld. Aangeslotene kent niet de mogelijkheid dat een belegger die voor een bepaald concept met een hoger serviceniveau heeft gekozen zelf kan beslissen of hij bij iedere afzonderlijke opdracht gebruik maakt van de desbetreffende service en de bijbehorende kostenstructuur. Het is mogelijk om van serviceconcept te wisselen; de nieuwe kostenstructuur gaat echter pas in na de wisseling.
- 3.8 Waar het voor het servicetarief niet uitmaakt op welke wijze een order is ingelegd (met of zonder advies), geldt zulks naar Aangeslotene opmerkt niet voor de transactiekosten. Voor wat betreft de transactiekosten leidt de wijze waarop een order wordt ingelegd (telefoon, internet of adviseur) wel tot een verschil in kosten.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 3.9 Aangeslotene stelt dat in het kennismakingsgesprek met Consument is gesproken over de verschillende wijzen waarop zij effectendiensten verleent, waaronder het beleggen met en het beleggen zonder advies, en dat hij naar aanleiding van de verstrekte informatie heeft gekozen voor het beleggen met advies. Vanwege het feit dat hij voor het duurdere serviceconcept beleggen met advies had gekozen, heeft Aangeslotene, naar zij laat weten, Consument niet in de gelegenheid gesteld om goedkoper te beleggen via de tarieven van concept C. Dat doet naar de mening van Aangeslotene echter niet af aan het feit dat Consument advies heeft willen hebben en dat ook heeft gekregen.
- 3.10 Aangeslotene is van mening dat de tarieven en de verschillen in transactiekosten aan Consument bekend zijn gemaakt. Indien bij Consument hierover onduidelijkheid bestond, had het naar Aangeslotene stelt op zijn weg gelegen deze gegevens op te vragen. Het nummer van de beleggingslijn stond vermeld op de tarievenlijst en kon bij iedere telefoniste van Aangeslotene worden opgevraagd. Desgevraagd was de heer A, naar Aangeslotene stelt, ook bereid Consument het desbetreffende nummer te verstrekken. Aangeslotene betwist dat zij informatie heeft achtergehouden voor Consument. Zij heeft naar haar mening altijd in openheid en eerlijkheid met Consument gecommuniceerd.
- 3.11 Aangeslotene merkt verder op dat zij in de brief van 9 juli 2008 Consument heeft gewezen op de mogelijkheid van internetbankieren en het opgeven van orders via de orderlijn.
- 3.12 Tot slot wijst Aangeslotene er nog op dat de vergelijking die Consument maakt met een andere financiële dienstverlener haar niet regardeert.

#### **4. Beoordeling**

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

- 4.1 De Commissie is gebleken dat Aangeslotene een aantal beleggingsdiensten en serviceconcepten kent en dat op iedere beleggingsvorm een eigen kostenstructuur van toepassing is.
- 4.2 Partijen verschillen van mening of Consument zowel ten aanzien van de verschillende beleggingsdiensten en serviceconcepten alsmede de daarmee verband houdende verschillende kostenstructuren door Aangeslotene (volledig) is ingelicht.
- 4.3 De Commissie stelt dienaangaande vast dat Consument tegenover de gemotiveerde en onderbouwde betwisting van Aangeslotene dat zij Consument ter zake volledig en



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

juist heeft ingelicht, onvoldoende aanknopingspunten in het dossier aantrof die de stelling van Consument, dat hij ter zake geen informatie heeft ontvangen, aannemelijk maken. De verwijzing van Consument naar de aan hem gerichte brief van Aangeslotene van 9 juli 2008 die enkel een bevestiging bevat van het vastgestelde beleggingsprofiel en niet tevens een bevestiging bevat van de documenten die hem zouden zijn verstrekt, is daarvoor onvoldoende. Voorts merkt de Commissie op dat uit de stellingen van Consument niet is af te leiden dat de gekozen adviesrelatie in de gegeven situatie een ongeschikte beleggingsdienst zou zijn, mede nu Consument (kennelijk) zelf ook aangeeft in bepaalde gevallen wel degelijk advies te willen ontvangen (alleen niet ten aanzien van de voorliggende transacties). Tegen die achtergrond lag het op de weg van Consument nadere informatie te vragen indien hij zich ten tijde van het aangaan van de adviesrelatie nog niet genoeg voorgelicht achtte over de inhoud van die relatie, de daaraan verbonden kosten en/of alternatieve beleggingsdiensten.

- 4.4 Consument heeft in zijn aan de Commissie gerichte reactie van 20 mei 2010 erkend dat hij de Algemene voorwaarden voor de effectendienstverlening heeft ontvangen. Het is de Commissie gebleken dat in de artikelen 2, 4 en 5 van die voorwaarden is opgenomen dat Aangeslotene verschillende beleggingsdiensten en serviceconcepten (beleggen zonder beleggingsadvies en beleggen met beleggingsadvies) kent. Ook hier geldt dat in geval Aangeslotene Consument onvoldoende informatie zou hebben verstrekt, het naar het oordeel van de Commissie op de weg van Consument had gelegen om Aangeslotene, nu in de voorwaarden naar de verschillende mogelijkheden expliciet wordt verwezen, daarnaar te vragen. Vaststaat dat Consument zulks niet heeft gedaan; dat is een omstandigheid die voor zijn eigen rekening en risico komt.
- 4.5 Het gegeven dat Aangeslotene, zoals zij stelt, Consument vanwege het duurdere serviceconcept, niet in de gelegenheid heeft gesteld om te beleggen via de goedkopere tarieven van concept C, doet naar het oordeel van de Commissie aan het vorenstaande niet af. Van Aangeslotene kan ook niet worden verwacht dat zij Consument bij voorgenomen transacties steeds op eigen initiatief wijst op goedkopere mogelijkheden. Deze mogelijkheden waren hem immers bekend, althans hadden hem bekend kunnen zijn. Indien Consument voor de lagere tarieven in aanmerking had willen komen, had hij Aangeslotene moeten verzoeken om wijziging van het serviceconcept. Dat heeft hij niet gedaan.
- 4.6 Consument heeft niet gesteld dat de door Aangeslotene in rekening gebrachte tarieven niet stroken met hetgeen volgens de tarieflijst verschuldigd is. Nu de Commissie gelet op het voorgaande voldoende aannemelijk acht dat Consument door Aangeslotene afdoende is ingelicht over de verschillende diensten, serviceconcepten en kostenstructuren, staat tevens vast dat de door Aangeslotene in rekening gebrachte kosten correct zijn geweest.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 4.7 Indien en voor zover de tarieven bij een andere financiële instelling bij gelijke omstandigheden al lager zouden zijn, kan dit Consument bij de beoordeling van dit dossier niet baten aangezien de in geding zijnde kosten betrekking hebben op transacties die hebben plaatsgevonden binnen de effectendienstverleningsrelatie die Consument met Aangeslotene heeft.
- 4.8 Gelet op het voorgaande wijst de Commissie de vordering van Consument dan ook af.

## **5. Beslissing**

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