



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 50 d.d. 7 juli 2009
(mr. V. van den Brink, voorzitter, en de heren H. Mik RA en J. Buiter)

I. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het vragenformulier met bijlagen, ontvangen 27 mei 2008;
- het antwoord van Aangeslotene met bijlagen van 10 september 2008;
- de repliek van Consument van 6 oktober 2008;
- de dupliek van Aangeslotene van 23 oktober 2008;
- de brief van Consument van 13 februari 2009 met bijlagen;
- het e-mailbericht van Aangeslotene van 23 februari 2009 met bijlagen; en
- de door Euronext Amsterdam verstrekte koersoverzichten.

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 21 januari 2009.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument is weduwe van de heer T. met wie zij, tot aan diens overlijden op 16 januari 2004, in gemeenschap van goederen was gehuwd. Uit het huwelijk zijn drie kinderen geboren die, tezamen met hun moeder, door de overledene bij testament als erfgenamen waren aangewezen.
- 2.2 In de – onverdeelde – nalatenschap bevond zich een bij Aangeslotene ondergebrachte effectenportefeuille waarin onder meer aandelen in zeven individuele Nederlandse beursfondsen was opgenomen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.3 Op 17 februari 2004 heeft Aangeslotene in overleg met Consument een beleggersprofiel van haar opgesteld. Het profiel luidde “defensief”.
- 2.4 Omdat het opgemaakte profiel niet strookte met de feitelijke samenstelling van de portefeuille, zond Aangeslotene in de daarop volgende periode met grote regelmaat schriftelijke mededelingen aan Consument waarin zij werd gewezen op de bestaande discrepantie en waarbij werd aangedrongen de portefeuille in lijn te brengen met het profiel.
- 2.5 Op 24 mei 2006 bracht een medewerker van Aangeslotene (hierna te noemen: X) een bezoek aan Consument die op dat moment 82 jaar oud was. Dit bezoek vond plaats op initiatief van Aangeslotene.
- 2.6 Bij dit bezoek heeft X het eerder opgemaakte beleggersprofiel getoetst. Hij is daarbij tot de conclusie gekomen dat dat profiel nog steeds van toepassing was. Gelet daarop heeft X Consument tijdens ditzelfde gesprek gewezen op de risico's in de bestaande portefeuille en heeft hij ter plekke een opdrachtformulier ingevuld voor de verkoop van de individuele aandelen en de aankoop van enkele huisfondsen van Aangeslotene. Dit formulier is vervolgens door Consument ondertekend.
- 2.7 Aangeslotene heeft op 26 mei 2006 de op het formulier vermelde verkoopmutaties en op 29 mei 2006 de op het formulier vermelde aankoopmutaties doorgevoerd.

3. Geschil

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

- 3.1 Tijdens het gesprek op 24 mei 2006 deelde X Consument mede dat zij een groot risico liep met haar portefeuille en dat Aangeslotene beter in staat zou zijn de effectenportefeuille te beheren. X zou Consument hebben verzocht enige documenten te ondertekenen zodat Aangeslotene het beheer op zich kon nemen. Volgens Consument is bij het gesprek uitdrukkelijk niet gesproken over de verkoop van aandelen uit de portefeuille. Consument heeft dan ook geen opdracht gegeven de mutaties in de portefeuille door te voeren. De ondertekende documenten waren naar haar mening slechts bedoeld om Aangeslotene de mogelijkheid te bieden het beheer op haar te nemen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Medio april 2007 nam, door ziekte van Consument, haar gemachtigde tijdelijk haar financiële administratie over. Op dat moment stelde hij vast dat de individuele aandelen in 2006 waren verkocht.

- 3.2 Consument verwijt Aangeslotene dat deze bij het opstellen van het beleggersprofiel geen rekening heeft gehouden met andere vermogensbestanddelen die elders werden aangehouden. Daardoor ontstond een verkeerd beeld en werd het risico van de portefeuille te hoog ingeschat. Daarnaast wordt Aangeslotene verweten dat X bij het gesprek op 24 mei 2006 geen rekening heeft gehouden met het gebrek aan kennis van beleggen van Consument. Consument was en is ook thans nog geestelijk zeer wel in staat haar financiële zaken te behartigen maar van beleggen en al wat daar mee samenhangt, heeft zij geen verstand. Aangeslotene had zich moeten realiseren dat Consument niet begreep dat zij een opdracht tot verkoop tekende. Ten derde is Consument van mening dat het advies als zodanig niet had mogen worden gegeven gezien de beleggingsresultaten van de aangekochte fondsen. Dit geldt temeer nu Aangeslotene onmiddellijk tot de verkoop van de individuele aandelen is overgegaan.
- 3.3 Consument verlangt dat Aangeslotene de portefeuille terugbrengt in de situatie zoals die was vóór 24 mei 2006.

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

- 3.4 Omdat de samenstelling van de portefeuille niet strookte met het beleggersprofiel en Consument niet reageerde op de frequente schriftelijke waarschuwingen, besloot X namens Aangeslotene een afspraak te maken voor een gesprek. Tijdens dat gesprek concludeerde X dat Consument weinig kennis van aandelen had maar dat zij overigens geestelijk volledig in staat was haar zaken te behartigen. Mede in dat licht stelde X voor de individuele aandelen te verkopen en de opbrengst te herbeleggen in enkele huisfondsen van Aangeslotene. X heeft vervolgens een orderformulier ingevuld en nadat hij de wijzigingsvoorstellen nogmaals met Consument had doorgenomen, heeft deze het formulier ondertekend.
- 3.5 Aangeslotene meent dat haar niets te verwijten valt. Anders dan Consument meent, is bij het opstellen van het profiel wel rekening gehouden met de door Consument genoemde andere vermogensbestanddelen. Gezien de helderheid van geest van Consument was er ten tijde van het gesprek geen aanleiding een adempauze in te lassen en op nader overleg met familie aan te dringen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Ten aanzien van het derde verwijt wijst Aangeslotene erop dat een teleurstellend koersverloop onvoldoende is om aansprakelijkheid van een instelling aan te nemen.

4. Beoordeling van het geschil

4.1 Partijen zijn het erover eens dat Consument ten tijde van het gesprek op 24 mei 2006 weliswaar geen verstand van beleggen had maar overigens geestelijk volledig in staat was haar financiële zaken zelfstandig te behartigen.

4.2 In het licht van de omstandigheden van het geval, had die constatering naar het oordeel van de Commissie X er echter niet van mogen weerhouden er bij Consument op aan te dringen de voorgestelde wijzigingen nogmaals te overwegen en er met derden – bij voorkeur familieleden – over te overleggen. X had er rekening mee moeten houden dat, gezien de zeer hoge leeftijd van Consument, het door hem geconstateerde gebrek aan kennis van beleggen, het feit dat er mogelijk andere belanghebbenden waren en het gegeven dat de portefeuille door de overleden echtgenoot van Consument was samengesteld, Consument de consequenties van het besprokene op dat moment onvoldoende kon overzien. In zoverre moet de klacht dus reeds op dit onderdeel daarvan gegrond worden verklaard.

4.3 Met betrekking tot de hoogte van de daardoor geleden schade heeft het volgende te gelden.

Consument moet worden verweten dat zij niet heeft gereageerd op de nota's die zij na de verkoop van de individuele aandelen van Aangeslotene ontving. Gezien haar helderheid van geest mocht van Consument worden verwacht dat zij zich aan de hand van de ontvangen nota's zou hebben gerealiseerd dat er tenminste sprake was van wijzigingen in de samenstelling van de portefeuille. Zulks had voor Consument, die geen kennis van beleggen kan worden toegedicht, aanleiding moeten zijn om binnen een redelijke termijn nadat die nota's waren binnengekomen, daarover bij Aangeslotene respectievelijk haar kinderen navraag te doen.

Van Consument, zoals van ieder weldenkend mens, mocht worden verwacht dat zij bij de ontvangst van deze voor haar kennelijk niet begrijpelijke stukken op enigerlei wijze zou hebben gereageerd. Dit geldt temeer nu deze documenten van haar bank kwamen en volgden op de door haar over de portefeuille gevoerde bespreking. Indien Consument dat wel zou hebben gedaan dan zou in een veel eerder stadium het misverstand aan het licht zijn gekomen en had de oorspronkelijke situatie ook op veel kortere termijn kunnen worden hersteld. De Commissie stelt deze termijn naar



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

redelijkheid en billijkheid vast op veertien dagen na de datum van verkoop van de individuele aandelen.

4.4 Voor de goede orde wijst de Commissie erop dat het vorenstaande niet anders wordt indien de Commissie zich ook over de overige onderdelen van de klacht zou uitspreken. De plicht tot schadebeperking blijft immers bestaan ongeacht het antwoord op de vraag waardoor die schade is veroorzaakt. Uit het voorgaande volgt ook dat het door Consument gewenste herstel van de toenmalige portefeuille geen toewijsbare vordering is, nu Consument geacht moet worden dit herstel na ommekomst van voornoemde termijn van veertien dagen zelf te hebben kunnen realiseren. Aldus vertaalt die vordering zich in een aanspraak op schadevergoeding.

4.5.1 De Commissie concludeert dan ook dat Aangeslotene aan Consument dient te vergoeden het negatieve koersverschil voor zover dat is ontstaan tussen enerzijds het moment van de verkoop van de individuele aandelen en de openingskoers van die aandelen op de veertiende dag nadien en anderzijds de aankoopkoers van de gekochte beleggingsfondsen en de openingskoers daarvan op laatstgenoemde dag. Daarnaast dient Aangeslotene de op de uitgevoerde transacties geheven provisie te vergoeden.

4.6 Uit de koersinformatie die de Commissie bij Euronext Amsterdam heeft opgevraagd blijkt dat op 9 juni 2006 de openingskoersen van de betrokken aandelen luiden:

- aandelen Reed Elsevier fondscode 34948	€ 11,65
- aandelen Aegon fondscode 30370	€ 12,45
- aandelen Koninklijke Ahold fondscode 33181	€ 6,20
- aandelen Philips Electronics fondscode 00953	€ 23,34
- CT A ING Groep fondscode 30360	€ 29,17
- CT A Unilever fondscode 00935	€ 17,04
- CT A Wolters Kluwer fondscode 39588	€ 17,90.

De openingskoersen op 12 juni van de fondsen luiden:

- aandelen BG-ING Obligatie Fonds fondscode 28600	€ 14,22
- aandelen BG-ING Hoog Dividend Aandelen Fonds fondscode 28958	€ 28,33.

4.7 Het koersverschil bedraagt derhalve (uitgaande van de door Aangeslotene en Euronext Amsterdam verstrekte gegevens):

- aandelen Reed Elsevier $700 \times (\text{€ } 11,34 - \text{€ } 11,65) = - \text{€ } 217,-;$
- aandelen Aegon $253 \times (\text{€ } 13,17 - \text{€ } 12,45) = + \text{€ } 182,16;$
- aandelen Koninklijke Ahold $428 \times (\text{€ } 6,31 - \text{€ } 6,20) = + \text{€ } 47,08;$
- aandelen Philips Electronics $97 \times (\text{€ } 24,66 - \text{€ } 23,34) = + \text{€ } 128,04;$



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- CT A ING Groep 68 x (€ 30,93 - € 29,17)= + € 119,68;
- CT A Unilever 600 x (€17,82 - € 17,04)= + € 468,-;
- CT A Wolters Kluwer 363 x (€ 18,39 - € 17,90)= + € 177,87;
- aandelen BG-ING Obligatie Fonds 1403,4201 x (€ 14,18 - € 14,22 =) - € 56,14;
- aandelen BG-ING Hoog Dividend Aandelen Fonds 518,6023 x (€ 28,78 - € 28,33)= + € 233,37.

Het totale door Consument geleden negatieve koersverschil bedraagt dus € 273,14.

- 4.8 De door Consument betaalde provisie met betrekking tot de transacties bedraagt blijkens de door Aangeslotene overgelegde gegevens € 642,74.
- 4.9 Tot slot is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene nu zij door de Commissie in het ongelijk wordt gesteld, aan Consument de door haar betaalde kosten voor behandeling van onderhavig geschil, € 50,-, dient te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie stelt het bindend advies vast dat Aangeslotene binnen de termijn van vier weken na verzending aan partijen van een afschrift van dit bindend advies aan Consument vergoedt het onder 4.7 vermelde bedrag van € 273,14 zijnde het negatieve koersverschil tussen enerzijds het moment van de verkoop van de individuele aandelen en de openingskoers van die aandelen op de veertiende dag nadien en anderzijds de aankoopkoers van de gekochte beleggingsfondsen en de openingskoers daarvan op de laatstgenoemde dag. Daarnaast dient Aangeslotene te vergoeden de op de uitgevoerde transacties geheven provisie ter hoogte van € 642,74.

Tot slot dient Aangeslotene de door Consument betaalde eigen bijdrage voor de behandeling van dit geschil ten bedrage van € 50 te vergoeden.
Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.