



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 72

d.d. 15 april 2010

(mr. V. van den Brink, voorzitter, en de heren J.C. Buiters en drs. L.B. Lauwaars RA)

I. Procedure

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

- het verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen van 31 december 2009, door de Commissie ontvangen op 6 januari 2009;
- de aanvulling op het verzoek van 6 juni 2009 met bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene van 18 september 2009;
- de repliek van Consument van 24 september 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 13 oktober 2009;
- de brief van Aangeslotene van 19 maart 2010;
- de brief van Consument van 23 maart 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 3 maart 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2002 haar bestaande offensief samengestelde beleggingsportefeuille bij Aangeslotene ondergebracht. Het op haar van toepassing zijnde portefeuillemodel wordt vastgesteld op IV (matig offensief). Tussen partijen bestaat een adviesrelatie.
- 2.2 Bij brief van 6 november 2007 laat Aangeslotene aan Consument weten dat haar portefeuille zeer offensief is samengesteld en adviseert zij Consument haar portefeuille veel meer defensief te gaan beleggen.
- 2.3 Op 28 november 2007 komen partijen portefeuillemodel V (offensief) overeen.
- 2.4 Bij brief van 31 januari 2008 adviseert Aangeslotene Consument dringend om de helft van haar portefeuille defensiever in te vullen.
- 2.5 In maart 2008 stelt Aangeslotene Consument voor de keuze om bij haar ofwel op basis van execution-only (X) te beleggen dan wel haar beleggingen bij een andere financiële dienstverlener onder te brengen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.6 Bij brief van 26 maart 2008 verzoekt Consument Aangeslotene haar effectenportefeuille over te boeken naar een andere financiële dienstverlener.

3. Geschil

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

- 3.1 Consument zet uiteen dat zij sinds 1970 belegt en dat zij altijd een offensief beleggingsprofiel heeft gehad. In 2002 heeft Consument haar beleggingsportefeuille naar Aangeslotene overgeboekt. De waarde van haar beleggingsportefeuille bedroeg op dat moment ca € 1.200.000,-. In 2003 brengt Aangeslotene Consument onder bij de afdeling Private Banking. Omdat haar vermogen in de loop van de tijd afneemt, naar de Commissie van Consument begrijpt als gevolg van de verstrekte adviezen van Aangeslotene, wordt Consument in 2004 door Aangeslotene bij de afdeling Preferred Banking ondergebracht. In de periode daarna stijgt de waarde van haar vermogen weer en Consument wordt in 2007 door Aangeslotene opnieuw onder de afdeling Private Banking geschaard. In januari 2008 adviseert Aangeslotene Consument om de risico's in haar portefeuille af te bouwen door de helft van haar vermogen in obligaties te gaan beleggen. In maart 2008 deelt Aangeslotene Consument mede dat zij bij haar alleen nog door middel van mogelijkheid X kan handelen, terwijl dit naar Consument stelt een voor haar ongeschikte methode is. Ultimo maart 2009 bedraagt de waarde van haar portefeuille € 673.799,-.
- 3.2 Consument laat weten dat zij ondanks haar beleggingservaring en de vele transacties die zij in de loop van de tijd zelfstandig heeft verricht, bij Aangeslotene bewust heeft gekozen voor een relatie op basis van advies omdat zij indien nodig op de kennis van een deskundige wil kunnen terugvallen. Aangeslotene heeft Consument steeds bij andere afdelingen ondergebracht. Consument heeft daardoor met verschillende contactpersonen en beleggingsadviseurs te maken gehad.
- 3.3 Consument stelt verder dat zij vanaf het najaar van 2007 van Aangeslotene ongevraagd adviezen heeft gekregen om haar portefeuille defensiever in te richten; adviezen die naar haar mening niet in haar belang waren. Consument heeft altijd een offensieve portefeuille gehad en hoewel Consument te kennen geeft niet van haar beleggingen afhankelijk te zijn en zulks, naar zij stelt, ook aan Aangeslotene heeft medegedeeld, bleef Aangeslotene haar tegen haar zin in adviseren om haar portefeuille defensiever in te richten. Nadat zij op advies en op veelvuldig aandringen van Aangeslotene in januari 2008 een aantal aandelen tegen haar zin had verkocht en kort daarop dezelfde aandelen deels weer heeft teruggekocht, is de relatie tussen Consument en Aangeslotene verslechterd.
- 3.4 Consument is van mening dat zij van Aangeslotene niet de dienstverlening heeft gekregen waarvoor zij heeft betaald. Vanaf augustus 2007 is sprake van een



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

beurscrisis en juist in deze periode had Consument naar zij stelt behoefte aan advies. In plaats daarvan heeft zij van Aangeslotene alleen maar ongevraagd advies gekregen om haar portefeuille defensief in te richten. Omdat Aangeslotene weigerde haar nog verder van advies te voorzien, heeft Consument tegen haar wil geaccepteerd dat ze alleen via mogelijkheid X kon handelen. Daardoor kon zij ook niet meer handelen in de in het buitenland verhandelde fondsen. Consument is van mening dat zij door Aangeslotene respectloos is behandeld en dat zij door Aangeslotene is bedrogen. Door alle tegenwerking die zij stelt van Aangeslotene te hebben ondervonden, waaronder het blokkeren van contacten met medewerkers van Aangeslotene, heeft Consument de helft van haar vermogen verloren. Zij houdt Aangeslotene daarvoor verantwoordelijk.

- 3.5 Consument stelt tot slot dat bij de overdracht van haar effectenportefeuille naar Aangeslotene in 2002 een aantal effecten blijkens de effectennota's niet naar haar, maar naar de verkeerde personen zouden zijn overgedragen.
- 3.6 Aangeslotene is van mening dat zij niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor het verlies dat Consument stelt te hebben geleden. Consument is, naar Aangeslotene stelt, voor haar levensonderhoud volledig afhankelijk van de inkomsten uit haar portefeuille. Bij een dergelijk beleggingsdoel past in haar optiek alleen een defensieve portefeuille. Omdat Consument een offensieve portefeuille bij haar inbracht, heeft Aangeslotene vanaf het begin van de tussen partijen bestaande relatie Consument erop heeft gewezen dat de risico's van haar portefeuille moesten worden afgebouwd en heeft zij voorgesteld een deel van de aandelen te verkopen en in plaats hiervan (staats)obligaties aan te kopen. Nadat Consument in februari 2008 uiteindelijk, naar Aangeslotene stelt na vele gesprekken, heeft ingestemd met het voorstel van Aangeslotene om een aantal aandelen te verkopen en zij deze aandelen vervolgens enkele dagen later via internet weer heeft aangekocht, heeft Aangeslotene Consument laten weten dat zij haar op deze wijze niet verantwoord kan adviseren en haar de keuze voorgelegd om ofwel op basis van execution only bij haar te beleggen dan wel bij een andere bank te beleggen. Aangeslotene benadrukt dat het ook bij mogelijkheid X mogelijk is om te handelen in buitenlandse fondsen. Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat Consument niet defensief geadviseerd wilde worden, terwijl dat het enige advies was dat zij Consument op basis van de in deze te hanteren beleggingsdoelstelling kon geven. Aangeslotene benadrukt dat bij zowel de dienstverlening op basis van advies als die van execution only, Consument zelf verantwoordelijk is voor de gemaakte keuzes betreffende haar portefeuillesamenstelling.
- 3.7 Aangeslotene wijst er verder op dat Consument de door haar vermeend geleden schade niet heeft onderbouwd en zij evenmin heeft aangetoond dat de schade door toedoen van Aangeslotene heeft geleden.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 3.8 Ten aanzien van de door Consument eerst in de procedure bij de Commissie opgeworpen klacht dat bij de overdracht van haar effecten in 2002 een aantal effecten aan verkeerde personen zijn overgedragen, stelt Aangeslotene zich op het standpunt dat deze klacht niet voor behandeling door de Commissie in aanmerking komt. De klacht is verjaard en heeft niet het interne klachttraject bij de bank en daardoor ook niet de procedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening, doorlopen.

4. Beoordeling

De Commissie overweegt naar aanleiding van het door partijen over en weer gestelde als volgt.

- 4.1 De Commissie heeft kennis genomen van de inhoud van de brief van Aangeslotene van 19 maart 2010. Nu daaruit blijkt dat het standpunt van Consument dat bij de overdracht van haar effectenportefeuille naar Aangeslotene in 2002 een aantal effecten aan de verkeerde (rechts-)personen zijn overgedragen, niet juist is en dat deze effecten destijds derhalve deel hebben uitgemaakt van de portefeuille van Consument bij Aangeslotene, behoeft de Commissie zich niet meer uit te laten over de vraag of dit klachtonderdeel op basis van het Reglement van de Commissie al dan niet voor behandeling door haar in aanmerking komt.
- 4.2 Ten aanzien van de overige door Consument gemaakte verwijten, overweegt de Commissie als volgt. Hoewel Consument ter zitting heeft benadrukt dat zij voor haar levensonderhoud niet afhankelijk was en is van haar beleggingen, stelt de Commissie vast dat Consument de brief van Aangeslotene van 6 november 2007, waarin onder meer aan haar wordt bevestigd dat zij in het gesprek dat op 31 oktober 2007 tussen partijen heeft plaatsgevonden te kennen heeft gegeven voor een groot gedeelte van haar inkomsten wel afhankelijk te zijn van de opbrengsten uit haar beleggingsportefeuille, voor akkoord heeft ondertekend zodat de Commissie daarvan, in ieder geval voor wat betreft de periode vanaf 31 oktober 2007, uitgaat. Consument heeft ook niet - door concrete andersluidende stellingen te betrekken en te onderbouwen - aannemelijk gemaakt dat dit uitgangspunt onjuist is.
- 4.3 De vaststelling dat sprake is van inkomensafhankelijkheid uit beleggingsopbrengsten, kan naar het oordeel van de Commissie alleen leiden tot een defensieve beleggingsstrategie. Het door Aangeslotene aan Consument gegeven advies om de risico's in haar portefeuille af te bouwen, is dan ook niet een advies geweest dat een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur in redelijkheid niet had mogen geven. Het verwijt van Consument dat daarop gerichte adviezen van Aangeslotene niet in haar belang zijn geweest, dient naar het oordeel van de Commissie dan ook te worden verworpen.
- 4.4 Het gegeven dat partijen blijkens het dossier op 28 november 2007 een offensief profiel hebben vastgelegd, doet aan het voorgaande niet af. Partijen hadden op 31



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- oktober 2007 immers met elkaar vastgesteld dat op dat moment sprake was van een zeer offensief samengestelde beleggingsportefeuille.
- 4.5 Voor zover Consument zich op het standpunt stelt dat het opvolgen van de verstrekte adviezen heeft geresulteerd in een waardeverlies van haar portefeuille, merkt de Commissie op dat zij in het dossier geen aanknopingspunten trof die deze stelling rechtvaardigen. Zelfs als deze stelling wel juist zou zijn, moet niet uit het oog worden verloren dat partijen een adviesrelatie met elkaar zijn aangegaan welke met zich brengt dat Consument zelf verantwoordelijk is voor de inrichting van haar portefeuille en de gevolgen van haar beleggingsbeslissingen. Daarbij komt dat Consument geen (voldoende concrete) stellingen over daadwerkelijk gegeven adviezen heeft betrokken die de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van een advies dat Aangeslotene in de gegeven omstandigheden niet had mogen geven.
- 4.6 Ten aanzien van het verwijt van Consument dat zij zich door Aangeslotene respectloos behandeld voelt, overweegt de Commissie als volgt. De Commissie stelt vast dat in de periode dat tussen partijen een relatie heeft bestaan, Consument op basis van de waarde van haar beleggingsvermogen onder verschillende afdelingen van Aangeslotene heeft geresorteed. Naar de Commissie uit hetgeen partijen over en weer hebben gesteld verliep de communicatie met de verschillende personen van de verschillende afdelingen niet altijd even soepel. Van respectloos handelen zijdens Aangeslotene, zoals Consument stelt, is de Commissie echter niet gebleken. Het gegeven dat Aangeslotene Consument op enig moment voor de keuze heeft gesteld om ofwel de relatie voort te zetten op basis van execution only (X) dan wel haar beleggingen bij een andere financiële dienstverlener onder te brengen, kan naar het oordeel van de Commissie niet als “respectloos” en/of als een tekortkoming in haar (advies)relatie met Consument worden gekwalificeerd. Hoewel de Commissie aanneemt dat de voorgelegde keuze voor Consument onaangenaam was, was het Consument die de op minder offensieve beleggingen gerichte afspraken niet nakwam, waardoor zij Aangeslotene - gelet ook op de door Aangeslotene als financiële dienstverlener in acht te nemen zorgverplichtingen - geen andere keuze liet. Door Consument te “dwingen” om –op straffe van beëindiging van de adviesrelatie- haar portefeuille defensiever in te richten, heeft Aangeslotene de op haar rustende zorgverplichtingen niet geschonden aangezien Aangeslotene er destijds immers, net als de Commissie thans, vanuit moest gaan dat Consument in vergaande mate afhankelijk was van de opbrengst van haar beleggingen.
- 4.7 Op grond van het voorgaande komt de Commissie dan ook tot het oordeel dat de vordering van Consument moeten worden afgewezen.
- 4.8 Geheel terzijde geeft de Commissie Consument in overweging dat de Commissie – gelet ook op de spanningen die het beheer van de portefeuille voor Consument kennelijk meebrengt – zich kan voorstellen dat Consument een derde (hetzij



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

werkzaam bij een aangesloten instelling, hetzij anderszins daartoe geëquipeerd) belast met het beheer van haar beleggingen.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.