# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0520

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 21 juni 2024 |
| Klacht van | De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consument I en de consument II of samen 'de consumenten' |
| Tegen | SynVest Fund Management B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de fondsbeheerder |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Fondsbelegging. Het fonds waarin de consumenten hebben belegd had een uitstaptermijn van (minimaal) drie maanden. In de periode waarin de verkoopopdracht is gegeven en de participaties zijn verkocht, is de koers van het fonds gedaald. Dit koersverlies komt voor risico en rekening van de consumenten. De communicatie tussen de fondsbeheerder en de consumenten had wellicht beter gekund, maar naar het oordeel van de commissie is geen sprake geweest van een (toerekenbare) tekortkoming aan de kant van de fondsbeheerder die tot de gestelde schade heeft geleid. De vordering wordt afgewezen.

## 1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de fondsbeheerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de fondsbeheerder.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de fondsbeheerder hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consumenten hadden participaties in het fonds SynVest German RealEstate fund N.V. (hierna: het SGREF). Uit de door de consumenten in 2013 ondertekende 'verklaring van deelname' blijkt dat het ging om een deelname per 1 december 2013 door aankoop van certificaten van aandelen voor een bedrag van € 24.900,00. De fondsbeheerder heeft de prospectus van het SGREF, versie december 2022, overgelegd.

2.2 De consumenten hebben op 20 november 2023 opdracht gegeven om hun participaties SGREF te verkopen per 1 december 2023 door het transactieformulier ondertekend op te sturen naar de fondsbeheerder. De koers was op dat moment € 45,25 per certificaat.

2.3 De fondsbeheerder heeft de verkoopopdracht bevestigd en daarbij het volgende bericht:

*"Uw opdracht tot gehele verkoop per 01-03-2024 hebben wij ontvangen.*
*Vanaf de 6-de werkdag van die betreffende maand is deze verkoop zichtbaar in mijnsynvest. Wij betalen het verkoopbedrag uiterlijk op de 10de werkdag van de maand aan u uit. Graag wijzen wij u op het volgende:*
*o De uitstaptermijn van dit fonds is tot en met 100.000 euro: 3 kalendermaanden, van 100.000 tot 500.000 euro: 6 kalendermaanden en vanaf 500.000 euro is dit 12 kalendermaanden.*
*o De uitstapkosten zijn in het eerste jaar 9%, in het tweede jaar 7% en in het derde jaar 5%. Hierna zijn de kosten 2,5%. Bij verkoop van het herbelegde dividend zijn de verkoopkosten standaard 2,5%. Deze kosten komen ten goede aan het fonds, niet aan de beheerder SynVest.*
***Heeft u nog vragen?***
*Neem dan gerust contact met ons op via (...)*

2.4 In januari 2024 hebben de consumenten een jaaroverzicht ontvangen. Daaruit bleek dat de koers van het SGREF was gedaald naar € 39,50 per certificaat.

2.5 De certificaten SGREF van de consumenten zijn per 1 maart 2024 verkocht.

2.6 De consument I heeft op 2 maart 2024 een e-mail aan de fondsbeheerder gestuurd waarin hij onder andere het volgende heeft aangegeven:

*"Tot mijn grote verbazing zie ik dat mijn rendement per 1 jan. 2024 duizenden euro's is vermindert zonder enige mededeling van jullie.*
*(...) Ik heb mijn totale inleg per 1 december 2023 opgezegd, toen was mijn totale inleg nog 33000 euro en nu 29000 euro.*
*Ik ga hier niet mee accoord (...) Ik heb opgezegd per 1 dec. 2023 toen was het nog 33000 euro en dat was het bedrag waar ik recht op heb. (...)"*

2.7 De fondsbeheerder heeft het bericht van de consumenten aangemerkt als klacht en bij e-mail van 5 maart 2024 daarop gereageerd.

De consumenten hebben bij bericht van 6 maart 2024 weer daarop gereageerd. Volgens de fondsbeheerder is op 6 maart 2024 tweemaal geprobeerd telefonisch contact met de consumenten op te nemen maar kregen zij geen gehoor.

*De klacht en vordering*

2.8 De consumenten vinden dat de fondsbeheerder is tekortgeschoten in zijn communicatie. De consumenten hebben aangegeven dat zij in 2023 eerst hebben gevraagd of het mogelijk was om over te stappen naar het SynVest Dutch RealEstate Fund N.V. (SDREF) maar dat zij daarop geen reactie van de fondsbeheerder hebben ontvangen. Daarop hebben zij hun verkoop opdracht gegeven.

2.9 De consumenten klagen dat de fondsbeheerder in december 2023 wist dat de koers van de certificaten zou gaan dalen maar na de verkoopopdracht hen niet heeft geadviseerd om hun certificaten te behouden. Zij hadden dit advies zeker opgevolgd om verlies te reduceren. In december 2023 heeft de fondsbeheerder de consumenten gebeld, maar de consument I was op dat moment niet beschikbaar en zij zouden daarom worden teruggebeld. Volgens de consumenten heeft de fondsbeheerder dat vervolgens niet gedaan. Als de fondsbeheerder contact met hen had opgenomen, was het allemaal anders gelopen.

2.10 De consumenten hebben in 10 jaar tijd een rendement van 3,33% behaald, terwijl de fondsbeheerder adverteerde met rendementen van 7% en 9%. De door de fondsbeheerders gedane beloftes zijn dus niet bewaarheid.

2.11 De consumenten houden de fondsbeheerder aansprakelijk voor het verschil in de (koers)waarde op het moment van de verkoopopdracht op 1 december 2023 en de waarde op het moment van de daadwerkelijke verkoop van hun participaties SGREF op 1 maart 2024. De consumenten hebben dit verschil berekend op € 2.860,23.

*Het verweer*

2.12 De fondsbeheerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 3. De beoordeling

*Klacht is behandelbaar*

3.1 De commissie gaat voorbij aan het verweer van de fondsbeheerder dat bepaalde onderdelen van de klacht van de consumenten niet behandelbaar zouden zijn. Het betreft met name de onderdelen die gaan over de wijze van of het – volgens de consumenten – gebrek aan communicatie van de fondsbeheerder met de consumenten.

De commissie stelt vast dat deze onderdelen in de interne klachtprocedure inderdaad niet expliciet aan de orde zijn geweest, maar is van oordeel dat de fondsbeheerder daar in de onderhavige klachtprocedure voldoende op heeft kunnen reageren en dat hij er verder geen belang bij heeft dat deze onderdelen nog in een interne klachtprocedure aan de orde zouden moeten komen.

*Waar gaat het om?*

3.2 De klacht van de consumenten gaat over de in hun ogen tekort schietende communicatie van de fondsbeheerder en daarnaast over het behaalde (tegenvallende) rendement van hun beleggingen in het SGREF.

*Wat betreft de informatie over het mogelijk overstappen*

3.3 De commissie stelt vast dat onduidelijkheid is welke communicatie tussen de consumenten en de fondsbeheerder heeft plaatsgevonden. De consumenten hebben gesteld dat zij (ruim) vóór 1 december 2023 de fondsbeheerder hebben gebeld met hun vraag of het mogelijk was om over te stappen naar het Nederlandse fonds (SDREF). Zij zijn, ondanks twee toezeggingen daartoe, niet teruggebeld. De fondsbeheerder heeft aangevoerd dat hij niet heeft kunnen achterhalen wanneer deze gesprekken hebben plaatsgevonden en of de consumenten zijn teruggebeld. Voor zover de consumenten hebben gesteld dat zij zouden zijn overgestapt naar het SDREF, als zij door de fondsbeheerder (voldoende) waren geïnformeerd, zijn daar onvoldoende concrete aanwijzingen voor. De stelling dat zij dit zeker hadden gedaan omdat zij zagen dat het SDREF het wel goed deed, is daarvoor onvoldoende. De consumenten hebben voorts zelf besloten om hun participaties in het SGREF te verkopen per 1 december 2023.

*Wat is er gebeurd na de verkoopopdracht?*

3.4 De fondsbeheerder heeft na ontvangst van het door de consumenten ondertekende formulier de verkoopopdracht aan hen bevestigd en daarbij gewezen op de geldende uitstaptermijnen en uitstapkosten van dit fonds. De fondsbeheerder heeft voorts gesteld dat hij de consumenten naar aanleiding van het uitstapverzoek 4 keer heeft gebeld, tweemaal op 9 februari 2024 en tweemaal op 15 februari 2024, maar geen gehoor kreeg. De consumenten hebben dit bestreden en gesteld dat zij maar één keer zijn gebeld. Omdat de consument I toen in de tuin bezig was, heeft de consument II de telefoon opgenomen en gevraagd om de consument I te roepen maar dat hoefde niet want de fondsbeheerder zou later terug bellen. Volgens de consumenten hebben ze dat echter nooit gedaan. Bij gebrek aan verder (schriftelijk) bewijs hierover kan de commissie dit niet vaststellen. Wat hier ook van zij, ook dit leidt niet tot aansprakelijkheid van de fondsbeheerder voor de gestelde schade.

3.5 De fondsbeheerder is niet (wettelijk) verplicht on contact op te nemen met de consumenten om te vragen naar de achtergrond van de verkoopopdracht.

De fondsbeheerder heeft de consumenten voldoende geïnformeerd over de duur van de uitstaptermijn van 3 maanden, zowel in de opdrachtbevestiging als in de prospectus van SGREF.

3.6 Ook is niet gebleken dat de fondsbeheerder in december 2023 zou hebben geweten dat de koers van de certificaten SGREF zou dalen waardoor de consumenten bij de daadwerkelijke verkoop in maart 2024 verlies zouden lijden. De zogeheten 'forward pricing'-methode die het SGREF hanteert, laat dit niet toe. Toe- en uittreding bij dit fonds vindt plaats tegen een koers die wordt vastgesteld na de periode waarin koop- en/of inkooporders zijn ingediend.

*Rendement*

3.7 De consumenten hebben geklaagd over het door hun behaalde rendement. De fondsbeheerder heeft gesteld en onderbouwd dat de consumenten een rendement hebben behaald van 7,7% op basis van hun gemiddeld belegd vermogen. Het rendement is daarom niet 3,33% zoals de consumenten (ongemotiveerd) hebben gesteld. Het is inherent aan beleggen dat koersen kunnen stijgen en dalen. Voor zover de consumenten koersverlies hebben geleden op hun beleggingen komt dat voor hun eigen rekening en risico. Voor zover de fondsbeheerder adverteert met het voorschotdividend dat SGREF (op dat moment) daadwerkelijk uitkeert, kunnen daar geen rechten aan worden ontleend voor (toekomstige) koersontwikkelingen.

3.8 De fondsbeheerder heeft verder toegelicht dat de koers en de intrinsieke waarde van de certificaten worden gepubliceerd op zijn website in de maandelijks geüpdatete factsheets. Daarnaast wordt in het persoonlijke account van de participanten aangegeven in welke fondsen wordt belegd en worden de koers, het uitgekeerde dividend, het aantal certificaten in bezit, de totale waarde en historische gegevens getoond. Het is niet gebleken dat de fondsbeheerder hierbij is tekortgeschoten in zijn (informatie)verplichtingen tegenover de consumenten.

*Wat is de conclusie?*

3.9 De conclusie is dat de communicatie tussen de fondsbeheerder en de consument wellicht beter had gekund, maar dat dit in geval geen sprake is van een (toerekenbare) tekortkoming aan de kant van de fondsbeheerder die tot de gestelde schade heeft geleid. Het geleden koersverlies komt voor rekening van de consumenten. De vordering moet daarom worden afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

## Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl