KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2011-323
d.d. 16 november 2011
(mr. J. Wortel, voorzitter, prof. drs. A.D. Bac RA en R.H.G. Mijné, leden, en
mr. T.R.G. Leyh, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft bij Aangeslotene een advies- en een beheerportefeuille aangehouden. In beide gevallen geldt dat Aangeslotene heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van haar mocht worden verwacht. Niet is namelijk komen vast te staan dat de adviesportefeuille producten bevatte die Consument tegen de gemaakte afspraken in zijn geadviseerd. Voorts heeft Consument zonder voorbehoud de beheerovereenkomst ondertekend waarin duidelijk de wijze van beleggen en de asset allocatie behorende bij het profiel zijn toegelicht. Indien deze niet beantwoordden aan zijn doelstellingen, dan had het op zijn weg gelegen vragen te stellen en niet tot ondertekening ervan over te gaan.

1. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ingevulde vragenformulier met bijlagen en de door hem ingevulde verklaring ontvangen 7 april 2010;
- het verweer van Aangeslotene van 20 juli 2010;
- de repliek van Consument van 2 augustus 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 31 augustus 2010.

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 5 januari 2011.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft bij Aangeslotene twee beleggingsportefeuilles aangehouden welke gekoppeld waren aan twee rekeningen; een privéportefeuille (waarvan het rekeningnummer eindigde op 145) en een Beheer B.V. portefeuille (waarvan het rekeningnummer eindigde op 146).

2.2 In het beleggingsvoorstel van 20 januari 2006, dat de privéportefeuille gold, is op pagina drie onder "Randvoorwaarden en doelstellingen" het volgende opgenomen:
"- Dit beleggingsvoorstel heeft betrekking op een vrij belegbaar vermogen van € 750.000,-- in privé. Hiervan veronderstellen wij dat € 670.000,-- wordt geleend vanuit (de Beheer B.V.);
- De beleggingsdoelstelling is het realiseren van vermogensgroei, inkomsten uit het vermogen zijn op dit moment niet noodzakelijk. Derhalve is hier dan ook geen rekening gehouden in dit voorstel;
- U heeft een lange beleggingshorizon, van ten minste vijf jaar;
- U heeft een defensieve tot neutrale risicohouding;
- U streeft naar een gemiddeld rendement van 6% op jaarbasis;
- U heeft enige ervaring met en kennis van beleggen."

Onder "Overige" staat vervolgens vermeld:
"(…) – Er mag belegd worden op internationale beurzen. Voor het overige heeft u geen beperkingen bij het handelen op de financiële markten of in niet-beursgenoteerde producten;
- Naast liquide beleggingen zijn in dit voorstel ook minder liquide beleggingen opgenomen. Daardoor zijn er echter wel meer mogelijkheden om uw doelstellingen ten aanzien van rendement te realiseren."

Waarna in een tekstvak getiteld "Conclusie uitgangspunten" is vastgelegd:
"Uw wensen en doelstellingen sluiten het beste aan bij portefeuillemodel '(Aangeslotene)Mix Vastrentend', waarbij de aandelenbeleggingen vanwege uw wens om de risico's te beperken voor een groot deel (minimaal 40%) in zogenaamde Aandelen met beperkt risico zullen worden belegd."

Het voornoemde profiel gaat uit van de volgende assetverdeling:

Assetmixcategorie	Profiel 3A
Vastrentende waarden	35-65%
Alternatieve beleggingen	0-25%
Aandelen	30-50%

2.3 Op 9 februari 2006 heeft Consument de vermogensbeheerovereenkomst inzake zijn privéportefeuille getekend. In bijlage 2 bij deze overeenkomst is als doelstelling opgenomen: "Het beleggingsbeleid is gericht op een combinatie van het realiseren van vermogensgroei en inkomsten."

Onder "Uitgangspunten" is voorts en voor zover hier van belang vermeld:
"- De beleggingen geschieden met een lange beleggingshorizon (een lange beleggingshorizon heeft betrekking op een periode van minimaal 5 jaar).
- Het gebruik van opties is toegestaan. (…)
- Er kan worden belegd op de internationale effectenbeurzen. (…)"

In bijlage 3 is vastgelegd voor welke producten beperkingen gelden (meer specifiek zijn dit vastrentende waarden in vreemde muntsoorten, warrants, financiële termijnmarkten, vreemde valuta en deposito's) en in bijlage 4 zijn de kosten van het beheer opgenomen.

2.4 Na een evaluatiegesprek op 15 januari 2008 heeft Aangeslotene Consument op 22 januari een verslag toegezonden dat door Consument voor akkoord is ondertekend. In dat verslag heeft Aangeslotene onder "Gemaakte afspraken" opgenomen:
"Wij hebben afgesproken dat de beleggingen, volgens het beleid van (Aangeslotene), in profiel 3A '(Aangeslotene)mix vastrentend' worden voortgezet. Wij zijn gezamenlijk tot de conclusie gekomen dat uw persoonlijke situatie zoals wij die hebben besproken, geen aanleiding geeft om van profiel te veranderen. (…)
Daarnaast hebben wij de volgende zaken besproken:
- U wenst per april 2008 een bedrag van € 2.000,- per maand aan inkomsten uit uw privé-portefeuille te ontvangen. (…)"

2.5 Nadien is de tweede rekening, ten behoeve van de Beheer B.V. portefeuille, door Aangeslotene voor Consument geopend. Dit betreft een adviesrelatie waarbij Consument een bedrag van € 400.000,-- heeft ingelegd. Daarbij is de doelstelling inkomen en het profiel vastgesteld op Profiel 1, 'Vastrentend Plus', waarbij Aangeslotene de navolgende assetverdeling heeft gehanteerd:

Assetmixcategorie	Profiel 1
Vastrentende waarden	70-100%
Alternatieve beleggingen	0-25%
Aandelen	0-15%

2.6 Op 1 juli 2008 heeft wederom een evaluatiegesprek plaatsgevonden. Aangeslotene heeft Consument daarvan op 11 juli 2008 een gespreksverslag toegestuurd. Daarin is onder meer en voor zover hier van belang opgenomen:
"Wij zijn gezamenlijk tot de conclusie gekomen dat uw persoonlijke situatie, zoals wij die hebben besproken, geen aanleiding geeft om van profiel te veranderen. Wij hebben afgesproken dat de beleggingen van de B.V. portefeuille, volgens beleid van (Aangeslotene), in profiel 1, "Vastrentend Plus" worden voortgezet en van de privéportefeuille in profiel 3A, "(Aangeslotene)mix vastrentend"."

2.7 In juli 2008 is de overeenkomst inzake de privéportefeuille vernieuwd. Op 17 juli 2008 heeft Consument de volgende portefeuilledoelstelling voor akkoord ondertekend:
"Uw doelstelling ten aanzien van deze portefeuille is: specifieke uitgaven: deze portefeuille kan in een periode van 20 jaar geheel ingeteerd worden."
Het portefeuilleprofiel is gelijk gebleven.

2.8 Consument heeft in oktober 2008 de relaties met Aangeslotene beëindigd. Tijdens de looptijd van de overeenkomsten zijn de portefeuilles gezamenlijk door stortingen in saldo verhoogd tot circa € 1.400.000,--, waarvan circa € 900.000,-- in vastrentende producten belegd werd en circa € 200.000,-- in garantieproducten. De totale waarde is uiteindelijk met circa 9% afgenomen.

De assetverdeling van de privéportefeuille is tijdens de beheerperiode als volg geweest:

Jaren	Assetmixverdelingen	Depot 145		
2007	Aandelen: 35,15%	Obligaties: 43,62%	Alternatieven: 19,88%	Liquiditeiten: 1,12%
2008	Aandelen: 35,15%	Obligaties: 45,21%	Alternatieven: 19,07%	Liquiditeiten: 0,56%

De assetverdeling van de Beheer BV portefeuille is tijdens de adviesrelatie als volg geweest:

Jaren	Assetmixverdelingen	Depot 146		
2008	Aandelen: 0%	Obligaties: 77,28%	Alternatieven: 0%	Liquiditeiten: 22,72%

3. Geschil

3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade, door hem begroot op een bedrag van € 214.375 hetwelk bestaat uit het financieel nadeel geleden op de beleggingen in de beide portefeuilles, waarvan € 179.375 in de privéportefeuille en € 35.000 in de Beheer B.V. portefeuille.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

Ten aanzien van de in beheer gegeven privéportefeuille stelt Consument dat er sprake is geweest van meerdere tekortkomingen zijdens Aangeslotene. Zo heeft Aangeslotene de wensen van Consument verkeerd uitgelegd door uit te gaan van beleggen voor de lange termijn met vermogensgroei als doel. Consument betwist dat de doelstelling vermogensgroei was. De doelstelling behoorde kasstroom te zijn ten behoeve van zijn pensioen, zoals onder meer blijkt uit de brief van 11 juli 2008 en uit de spreadsheet met zijn pensioenplanning. De spreadsheet geeft zijn intentie weer het vermogen in de eerste jaren passief te willen laten toenemen door het bijschrijven van rente inkomsten om pas daarna geleidelijk in te teren op het vermogen. Aangeslotene had, mede gelet op de leeftijd van Consument, niet moeten inzetten op groei en risico. Er was derhalve sprake van verkeerd advies voorafgaand aan en tijdens de beheerperiode. Aangeslotene heeft bovendien nagelaten Consument te attenderen op het feit dat de door haar gekozen benadering van het beheer afweek van het in de spreadsheet opgenomen schema van Consument.

Met het in beheer geven van de portefeuille kwam ook de verantwoordelijkheid daarvoor bij Aangeslotene te liggen. Daar heeft Consument haar ook voor betaald. Zij heeft echter meerdere verkeerde beleggingen opgenomen in de portefeuille, aandelen incluis. De gekozen zogenaamde garantiefondsen bleken zeer zwak en er is door Aangeslotene belegd in diverse incourante fondsen, hetgeen kenbaar werd toen Consument de relatie opzegde en sommige fondsen onverkoopbaar bleken. Enkele fondsen waren al enige tijd gesloten. Aangeslotene had eerder gedeeltelijk liquide moeten gaan. Bovendien bleken de zogenaamde vastrentende waarden niet echt vastrentend.

Ten aanzien van de adviesportefeuille stelt Consument dat daarin beleggingen zijn opgenomen die niet overeengekomen waren.

Voor beide portefeuilles geldt dat een relatiemanager toen het er toe deed niet aanwezig was. Aangeslotene heeft zich bovendien bediend van onbegrijpelijk jargon en Consument in verwarring gebracht door het gebruik van de term: "(Aangeslotene)Mix Vastrentend". Deze term duidt op vaste rente-inkomsten en niet op speculatieve beleggingen. Voorts meent Consument dat Aangeslotene, die zich destijds afficheerde als de "enige vermogensbeheerder met AAA status", zich daarmee bediend heeft van valse informatie als Consument op die status geen beroep op kan doen voor compensatie voor geleden verliezen.

3.3 Aangeslotene heeft gemotiveerd verweer gevoerd. Bij de beoordeling zal de Commissie daar voor zover nodig op in gaan.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie ziet aanleiding allereerst de klachten van Consument aangaande de privéportefeuille te bespreken. De Commissie stelt vast dat tussen partijen voor wat betreft die portefeuille een relatie van vermogensbeheer heeft bestaan. Kern van een dergelijke relatie is dat de beheerder, binnen de met de belegger overeengekomen richtlijnen voor dat beheer, de beslissingen neemt over het al dan niet uitvoeren van transacties. De beheerder dient het aan hem toevertrouwde vermogen daarbij te beheren zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vermogensbeheerder mag worden verlangd. Bij beantwoording van de vraag of het gevoerde beheer heeft voldaan, komt groot belang toe aan de beleggingsdoelstellingen van Consument en het vastgestelde risicoprofiel. Op Aangeslotene rustte de verplichting om vóór het sluiten van de overeenkomst bij Consument informatie in te winnen over zijn financiële positie, beleggingservaring en beleggingsdoelstellingen, voor zover relevant bij de uitvoering van de door Aangeslotene als vermogensbeheerder te verrichten diensten. Daarbij diende Aangeslotene, waar nodig, actief relevante informatie op te vragen, ten einde te waarborgen dat het te voeren beheer aansloot bij de wensen van Consument. Van Consument mocht worden verlangd dat hij kennis nam van de aan hem door Aangeslotene verstrekte schriftelijke stukken, met inbegrip van de overeenkomst(en) en de gespreksverslagen, en dat hij bij Aangeslotene reclameerde indien daarin onjuiste of onvolledige informatie was opgenomen.

4.2 De Commissie stelt echter vast, en volgt daarin Aangeslotene in haar verweer dienaangaande, dat Consument de beheerovereenkomsten en de gespreksverslagen zonder voorbehouden – bijvoorbeeld in de vorm van een verwijzing naar het door hem opgestelde schema – heeft ondertekend. Indien Consument vond dat die stukken, waarin duidelijk de wijze van beleggen en de assetallocatie behorende bij het profiel zijn toegelicht, niet beantwoordden aan zijn doelstellingen, dan had het op zijn weg gelegen niet tot ondertekening ervan over te gaan. Dit in aanmerking nemende acht de Commissie het niet aannemelijk dat er tussen partijen iets anders is overeengekomen dan hetgeen waar Consument voor heeft getekend, ook al verkeerde hij naar eigen zeggen in de veronderstelling dat zijn schema als uitgangspunt voor de relatie had behoren te dienen. Bovendien is naar het oordeel van de Commissie voldoende duidelijk dat eerst per april 2008 een aanpassing van de doelstelling van de privéportefeuille aan de orde is gesteld. Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat de klacht van Consument over de doelstelling van deze portefeuille ongegrond is.

4.3 De Commissie acht voorts de door Aangeslotene gekozen assetallocatie niet onverenigbaar met de overeengekomen doelstelling van de privéportefeuille en stelt vast dat zij zich aan de bandbreedtes van de afgesproken verdeling gehouden heeft, ook voor wat betreft de opname van aandelen in de portefeuille. Bovendien had Consument reeds enige ervaring met het beleggen in aandelen. De klacht van Consument dat, zoals hij gesteld heeft, er door Aangeslotene 'verkeerde' beleggingen opgenomen waren in de privéportefeuille mist eveneens doel. Immers, voor zover de klacht het dalende koersverloop van de garantiefondsen en de vastrentende waarden betreft, acht de Commissie het aannemelijk dat deze, zoals door Aangeslotene bij haar verweer is aangevoerd, de resultante is geweest van de kredietcrisis.

Evenmin kan Aangeslotene de opname van incourante producten worden verweten nu Consument tot tweemaal toe een overeenkomst heeft getekend zonder beperkingen daaromtrent en verder is gebleken dat Consument op de hoogte was van de modaliteiten van deze effecten. Daarnaast valt zonder nadere onderbouwing zijdens Consument niet in te zien dat het niet liquide kunnen maken van deze fondsen Aangeslotene vooraf bekend had kunnen zijn. Met betrekking tot zijn klacht dat Aangeslotene had dienen te verkopen begrijpt de Commissie dat Consument Aangeslotene verwijt dat zij eerder tot liquidatie van (een deel van) de portefeuille over had dienen te gaan. Echter, met Aangeslotene is de Commissie van oordeel dat er voor een vermogensbeheerder als Aangeslotene geen plicht bestaat om liquide te gaan. In het verlengde van het hiervoor door de Commissie bepaalde inzake de kredietcrisis merkt de Commissie nog op dat ook van een professionele instelling als Aangeslotene niet mag worden verwacht dat zij ontwikkelingen in de markt kan voorzien en acht zij de toelichting van Aangeslotene aangaande het door haar gevoerde beleid toereikend.

Dat bepaalde in een portefeuille opgenomen instrumenten, zoals alternatieve beleggingen - waaronder de Commissie tevens de door Consument ter zitting te berde gebrachte 'onbegrijpelijke producten' schaart -, met de doelstelling ervan op gespannen voet kunnen staan, doet aan het voorgaande niet af. Het kan voor het behalen van het beoogde rendement noodzakelijk zijn dit type instrumenten op te nemen. Gezien het feit dat Consument niet heeft geconcretiseerd, noch anderszins gebleken is dat bepaalde tot de alternatieve beleggingen behorende producten hem nadeel hebben berokkend, is er voor de Commissie onvoldoende grond een tekortkoming van Aangeslotene betreffende de inrichting van de portefeuille aan te nemen.

Aldus is niet komen vast te staan dat Aangeslotene in strijd heeft gehandeld met hetgeen van haar als redelijk bekwaam en redelijk handelend vermogensbeheerder mag worden verlangd.

4.4 Inzake de klacht van Consument over de Beheer B.V. portefeuille stelt de Commissie allereerst vast dat er tussen partijen een adviesrelatie bestond. Kern van een adviesrelatie is dat een belegger zelf beslissingen neemt over uitvoeren van transacties na al dan niet verkregen advies. Daarmee is hij in beginsel zelf verantwoordelijk voor de gevolgen van die beslissingen. Dit kan slechts anders zijn als komt vast te staan dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend beleggingsadviseur betaamt. In dat kader dient de Commissie te beoordelen of Aangeslotene als zodanig heeft gehandeld. Consument heeft aangevoerd dat deze portefeuille producten bevatte, zoals een Rabo Asset Backed Inflatie Obligatie (hierna te noemen: RABIO), die hem tegen de afspraken in zijn geadviseerd. Aangeslotene heeft zich beroepen op het feit dat transacties in deze portefeuille enkel uitgevoerd zijn na nadrukkelijke toestemming van Consument en dat ten aanzien van de RABIO geldt dat deze in het beleggingsvoorstel is opgenomen. Dit laatste is niet door Consument weersproken. Derhalve is niet komen vast te staan dat Aangeslotene niet gehandeld heeft conform hetgeen van haar als beleggingsadviseur mocht worden verwacht. Daarbij stond het Consument vrij het advies van Aangeslotene al dan niet op te volgen. Consument heeft ervoor gekozen het advies van Aangeslotene te volgen. De consequenties van die keuze moet Consument zelf dragen.

4.5 Ten aanzien van de voor beide portefeuilles geldende, meer algemene, klachten van Consument overweegt de Commissie als volgt. Inzake het door Consument als onbegrijpelijk ervaren jargon van Aangeslotene deelt de Commissie de opvatting van Aangeslotene en verwijst zij tevens naar het hiervoor onder 4.2 overwogene. De aan de Commissie overgelegde stukken geven haar niet de indruk dat termen als vastrentend niet aan Consument zijn uitgelegd. Het lag naar het oordeel van de Commissie op de weg van Consument vragen te stellen indien bepaalde zaken hem niet duidelijk waren. De eigen verantwoordelijkheid van Consument staat er aan in de weg dat hij, dit nagelaten hebbend, achteraf Aangeslotene met succes een verwijt kan maken aangaande door haar bij herhaling gebruikte terminologie. Voorts heeft Consument nagelaten te onderbouwen hoe het feit dat een relatiemanager hem niet ter beschikking zou hebben gestaan tot enig financieel nadeel zou hebben geleid. Voor wat betreft de klacht van Consument dat hij compensatie voor geleden beleggingsverliezen had mogen verwachten nu Aangeslotene een AAA rating heeft, merkt de Commissie op dat deze rating ziet op de kredietwaardigheid van de instelling. Deze status heeft echter niets van doen met de bekwaamheid van Aangeslotene inzake het beheren van het vermogen van Consument ondergebracht in zijn privéportefeuille of met de kwaliteit van de door haar gegeven adviezen in de Beheer B.V. portefeuille. Dat het gezien de bij Consument kennelijk gewekte verwachting achteraf beschouwd wellicht verstandiger was geweest indien Aangeslotene zich niet had laten voorstaan op deze status, maakt dat niet anders.

4.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht van Consument in al haar onderdelen ongegrond is en de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de klacht van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.