Tussen- en Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-123 d.d. 23 april 2013
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, de heer prof. drs. A.D. Bac RA en de heer G.J.P. Okkema, leden en mevrouw mr. I.M.M. Vermeer, secretaris)

Samenvatting

Einduitspraak na tussenuitspraak waarin de Commissie heeft beoordeeld dat Aangeslotene in haar zorgplicht jegens Consument is tekortgeschoten en dat de door Consument geleden schade, met inachtneming van het percentage dat voor rekening van Consument dient te blijven, voor vergoeding in aanmerking komt. Nu de Commissie niet over de voor het vaststellen van de door Consument geleden schade benodigde gegevens beschikt heeft zij in haar tussenuitspraak bepaald dat Aangeslotene op basis van de voornoemde uitgangspunten een berekening dient te maken van het door Consument geleden nadeel en dat Consument vervolgens in de gelegenheid wordt gesteld daarop te reageren. De Commissie stelt de door Aangeslotene aan Consument te vergoeden schade, overeenkomstig de berekening van Aangeslotene, vast op een bedrag van € 23.295,68.

Tussenuitspraak

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 verzoek tot geschilbeslechting, ontvangen op 4 januari 2011;
- het antwoord van Aangeslotene van 12 augustus 2011;
- de repliek van Consument van 30 augustus 2011.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 4 april 2012.
Aldaar zijn gemachtigden van Consument verschenen en Aangeslotene verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument belegde sinds 2000 op basis van een vermogensadvies-overeenkomst bij Aangeslotene. Op 10 september 2004 heeft Aangeslotene een beleggingsvoorstel uitgebracht aan Consument voor een te beleggen bedrag van € 2.500.000,-. Dit voorstel werd niet geaccepteerd door Consument.

2.2 Op 2 december 2004 heeft er vervolgens een gesprek tussen Aangeslotene en Consument plaatsgevonden. Naar aanleiding van dit gesprek zijn als uitgangspunten

genomen dat Consument nieuw te beleggen kapitaal risicomijdend zou gaan beleggen in obligaties met een goede verhandelbaarheid en dat zodra de koersen van de bestaande aandelen weer de kostprijs zouden hebben bereikt, deze verkocht zouden worden.

2.3 Op 14 september 2004 heeft Consument een bedrag van € 2.500.000,- en vervolgens begin 2005 een bedrag van € 1.800.000,- op de beleggersrekening gestort.

2.4 Begin maart 2005 laat Consument zijn portefeuille, die hij bij een andere instelling aanhield, overboeken naar Aangeslotene.

2.5 In 2005 en 2006 vinden in zowel het aandelengedeelte als het obligatiegedeelte van de portefeuille van Consument aan- en verkopen plaats.

2.6 Op 31 maart 2007 bedroeg de nominale waarde van het obligatiegedeelte van de portefeuille € 2.500.000,-.

2.7 In april 2007 heeft Consument zijn portefeuille overgeboekt naar een andere instelling.

3 Geschil

3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem als gevolg van het handelen c.q. nalaten van Aangeslotene geleden schade. Consument heeft zijn schade begroot op een bedrag van € 358.258,57, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 8 juni 2009 en te vermeerderen met de door Consument gemaakte juridische kosten.

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

- Aangeslotene heeft niet voldaan aan de vereisten van het ken-uw-cliënt beginsel. Aangeslotene heeft zelf bepaald hoe het risicoprofiel van Consument gekwalificeerd diende te worden. Aangeslotene heeft nagelaten na te gaan of dit vastgestelde profiel juist was;
- Aangeslotene heeft de tussen partijen gemaakte afspraken omtrent het risicomijdend inrichten van de obligatieportefeuille geschonden;
- Aangeslotene heeft Consument ten onrechte geadviseerd te beleggen in zogeheten 'perpetuals' en 'steepeners'. Aangeslotene heeft daarbij ten onrechte Consument ook niet geïnformeerd over de producteigenschappen en productvoorwaarden verbonden aan deze beleggingsproducten dan wel gewaarschuwd voor de aan deze producten verbonden bijzondere risico's;
- Aangeslotene heeft Consument niet gewaarschuwd voor de eenzijdige samenstelling van de obligatieportefeuille;
- Aangeslotene heeft verzuimd Consument te adviseren schadebeperkende maatregelen te nemen op het moment dat de risico's zich realiseerden;
- Aangeslotene heeft verzuimd Consument behulpzaam te zijn bij het nemen van schadebeperkende maatregelen.

3.3 Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie stelt allereerst vast dat tussen partijen een beleggingsadviesrelatie bestond die kan worden gekwalificeerd als overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Op grond van artikel 7:401 BW moet de opdrachtnemer bij haar werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen. Dat wil in dit geval zeggen dat Aangeslotene bij haar advisering diende te handelen overeenkomstig hetgeen van een redelijk vakbekwaam en redelijk handelend beleggingsadviseur onder de gegeven omstandigheden mocht worden verwacht.
Bij een adviesrelatie geldt als uitgangspunt dat de belegger, hier Consument, zelf verantwoordelijk blijft voor de samenstelling van de portefeuille en de beslissing bepaalde effecten al dan niet aan te schaffen of te verkopen. Daartegenover rust op de adviseur, hier Aangeslotene de plicht de belegger te adviseren. Daarbij moet zij er voor zorgen dat de door haar te verstrekken adviezen aansluiten bij de wensen, mogelijkheden en doelstellingen van de belegger en dient zij de belegger voldoende informatie te verschaffen over de aan de geadviseerde effecten verbonden eigenschappen en risico's om hem in staat te stellen een afgewogen beleggingsbeslissing te nemen. Verder dient de adviseur de belegger te waarschuwen indien zij constateert dat diens keuzes niet passen bij het vooraf afgesproken profiel.

4.2 Consument verwijt Aangeslotene tegen deze achtergrond in de kern dat zij hem onjuist heeft geadviseerd en niet ervoor heeft gewaarschuwd in het obligatiedeel van de portefeuille een (te) groot aandeel perpetuals en steepeners op te nemen zodat, in afwijking van de gemaakte afspraken teveel risico werd gelopen.

4.3 Op basis van hetgeen haar uit de stukken en ter zitting is gebleken zal de Commissie het beleggingsvoorstel van 10 september 2004 tot uitgangspunt nemen bij de inhoudelijke beoordeling van dit geschil. Weliswaar heeft in december 2004 tussen Consument en Aangeslotene nog een gesprek plaatsgevonden maar dat heeft niet tot een nieuw beleggingsvoorstel geleid, terwijl evenmin is gebleken dat er tijdens voornoemd gesprek andere afspraken zouden zijn gemaakt, voor wat betreft de beleggingswensen, invulling van de portefeuille en risicobereidheid van Consument. Uit het beleggingsvoorstel van september 2004 blijkt de Commissie onder andere een beleggingshorizon van 8 jaar, "inkomsten" als beleggingsdoelstelling en een risicomijdend beleggingsprofiel. Dat ook dit onjuist zou zijn heeft Consument niet gesteld.

4.4 Voor de beoordeling van de klacht gaat de Commissie verder uit van het portefeuille overzicht van 31 maart 2007. Dit is het laatste overzicht voorafgaand aan de overboeking van de portefeuille door Consument naar een andere instelling per april 2007.
De Commissie is van oordeel dat de invulling van de portefeuille per 31 maart 2007 niet past bij de uitgangspunten zoals die tussen partijen zijn vastgelegd in het beleggingsvoorstel van 2004. De Commissie stelt vast dat de concrete invulling van het obligatiedeel van de portefeuille, waarop de klacht ziet, niet voldoet aan het risicomijdende risicoprofiel zoals dit tussen Consument en Aangeslotene in 2004 is

vastgesteld. Naar het oordeel van de Commissie bestaat het obligatiegedeelte van de portefeuille voor een te groot gedeelte uit zogenaamde perpetuele obligaties en is daarmee dit gedeelte van de portefeuille risicovoller ingericht dan dit volgens het van toepassing zijnde profiel mocht zijn.

4.5 Perpetuele obligaties kunnen aantrekkelijk zijn door een hogere coupon, maar hun specifieke eigenschappen, zoals de in principe oneindige looptijd, het veelal achtergestelde karakter en de daaruit voortvloeiende verwantschap met tot het eigen vermogen van de emittent gerekende zakelijke waarden, brengen met zich mee dat de belegger risico's loopt die onder bepaalde omstandigheden niet onderdoen voor het risico dat is verbonden aan het beleggingen in zakelijke waarden. Gelet hierop had, naar het oordeel van de Commissie, gezien het risicomijdende profiel van de portefeuille, in deze niet meer dan 1/3 deel van de geadviseerde obligaties uit perpetuals mogen bestaan. Op basis van het overzicht van 31 maart 2007 stelt de Commissie echter vast dat binnen het obligatiegedeelte, afgaande op de relatieve waarde bij aanvang, ruim 50% van het belegd vermogen in perpetuals werd belegd.

4.6 Aangeslotene betoogt vervolgens dat de samenstelling van de portefeuille het gevolg is van het feit dat Consument welbewust en op eigen initiatief is afgeweken van de door Aangeslotene gegeven beleggingsadviezen. Zij stelt, kort gezegd, dat zij Consument heeft gewezen op de bijzondere risico's van perpetuele obligaties en dat zij hem erop heeft gewezen dat hij met zijn beleggingskeuzes afweek van het risicoprofiel, maar dat Consument desondanks heeft gekozen te beleggen in perpetuele obligaties.

4.7 De Commissie volgt Aangeslotene daarin niet. Zoals hiervoor onder 4.5 aangegeven zijn aan perpetuele obligaties meer en andere risico's verbonden dan aan meer traditionele vastrentende waarden. Gelet op dit gegeven is de Commissie, in lijn met haar eerdere uitspraken, van oordeel dat op Aangeslotene, als professionele financiële dienstverlener, de last rust haar niet- professionele cliënten, waaronder Consument, uitdrukkelijk en in niet mis te verstane bewoordingen duidelijk te maken wat de specifieke eigenschappen van een belegging in perpetuele obligaties zijn en welke risico's daaraan zijn verbonden. Dit geldt temeer indien zoals hier het geval, tussen partijen een risicomijdend beleggingprofiel is overeengekomen. Daarnaast rust op Aangeslotene de verplichting om, indien zij constateert dat Consument in zijn beleggingskeuzes afwijkt van het vooraf overeengekomen profiel, hem daarop uitdrukkelijk te wijzen. Met name dient zij Consument tijdig en adequaat te waarschuwen voor het feit dat de invulling van de portefeuille niet (meer) overeenkomt met de bij haar bekende uitgangspunten, waaronder, in dit geval, het risicomijdende risicoprofiel, teneinde Consument in staat te stellen ofwel in overleg met de adviseur zijn risicoprofiel aan te passen ofwel de portefeuille weer met het bestaande risicomijdende profiel in overeenstemming te kunnen brengen. Dat Aangeslotene Consument tijdig en voldoende duidelijk heeft gewaarschuwd is niet, althans onvoldoende uit de stellingen van partijen en de ter beschikking staande stukken gebleken. Met name is daarin niet terug te vinden dat, wanneer, door wie en op welke wijze Aangeslotene Consument op enig moment uitdrukkelijk heeft gewezen op de aan een belegging in perpetuele obligaties verbonden specifieke

risico's en / of hem heeft gezegd dat de samenstelling van zijn portefeuille als gevolg van zijn beleggingen in perpetuele obligaties niet (meer) paste bij de tussen partijen afgesproken uitgangspunten voor de advisering. Daarbij gaat de Commissie ervan uit dat Consument een dergelijke waarschuwing ter harte zou hebben genomen en zijn beleggingen in perpetuele obligaties naar aanleiding daarvan zou hebben teruggebracht tot aanvaardbare proporties. De Commissie is gelet op het voorgaande dan ook van oordeel dat een tijdige en voldoende duidelijke waarschuwing achterwege is gebleven waar die wel op zijn plaats was geweest en dat Aangeslotene aldus in haar zorgplicht jegens Consument is tekortgeschoten.

4.8 Voor wat betreft de door Consument gevorderde schade stelt Aangeslotene zich op het standpunt dat van schade in deze geen sprake kan zijn omdat de portefeuille gedurende de periode dat zij bij Aangeslotene was ondergebracht in zijn geheel genomen een positief resultaat heeft laten zien. De Commissie volgt Aangeslotene ook hier niet. De omstandigheid dat de portefeuille als geheel een positief resultaat heeft behaald laat onverlet dat als gevolg van de tekortkoming door Aangeslotene in een onderdeel van de portefeuille verliezen kunnen zijn ontstaan. Anders gezegd, het rendement had zonder de fout van Aangeslotene (nog) hoger kunnen uitvallen; schade omvat ook gederfde winst.

4.9 Uit het voorgaande volgt dat Aangeslotene in beginsel aansprakelijk is voor de als gevolg van zijn tekortkomen door Consument geleden schade. Daartegenover is Consument, mede gelet op de tussen partijen bestaande adviesrelatie, ook zelf verantwoordelijk voor de invulling en samenstelling van zijn portefeuille en de ter zake zijn portefeuille te maken beleggingskeuzes. Het is immers aan Consument te bepalen of hij de door Aangeslotene gegeven aankoop dan wel verkoopadviezen opvolgt en te bepalen of de daarbij ontvangen informatie afdoende is om, met inachtneming van zijn doelstellingen en risicobereidheid, een weloverwogen keuze tot aankoop dan wel verkoop te kunnen maken. Voor zover er sprake zou zijn van niet afdoende informatie dan wel onduidelijkheden, bijvoorbeeld ten aanzien van de risico's die de betreffende geadviseerde beleggingsproducten kennen in relatie tot de risicobereidheid en beleggingsdoelstelling van Consument, ligt het dan ook op de weg van Consument om hierover nader navraag bij Aangeslotene te doen.
Tegen deze achtergrond en mede gelet op de inhoud van de ter beschikking staande stukken, waaronder de overgelegde gespreksnotities, en het ter zitting besprokene ten aanzien van de persoon, het handelen en de beleggingservaring van Consument (wijlen de heer W. van Vlaardingen) is de Commissie van oordeel dat het ontstaan van de schade deels ook het gevolg is geweest van de eigen keuzes van Consument zodat in dit geval 50% van de geleden schade voor rekening van Consument dient te blijven.

4.10 Voor de vaststelling van omvang van de door Aangeslotene te vergoeden schade moet een vergelijking worden gemaakt tussen de feitelijke vermogenspositie van Consument per 31 maart 2007 en diens hypothetische vermogenspositie zonder de door Aangeslotene gemaakte fout. Als uitgangspunt voor de te berekenen schade neemt de Commissie dan de situatie dat Aangeslotene Consument juist geadviseerd zou hebben, waardoor conform de in 2004 vastgestelde uitgangspunten het thans

teveel (meer dan voor 33.3 %) in perpetuele obligaties belegde deel van het vermogen, gedurende de periode 1 januari 2005 – 31 maart 2007, belegd zou zijn geweest in minder risicovolle obligaties én de situatie die zich daadwerkelijk heeft voorgedaan.
Voor een uitbreiding van voornoemde periode tot na de overboeking in april 2007, zoals door Consument wordt gesteld, bestaat naar het oordeel van de Commissie geen grond. Naast het feit dat Aangeslotene na overboeking geen zicht meer op de portefeuille van Consument had, en daarover ook niet meer heeft kunnen adviseren kan Aangeslotene, bijzondere omstandigheden daargelaten, in beginsel niet aangesproken worden voor de periode na overboeking naar een andere instelling. Dat er sprake zou zijn geweest van bijzondere omstandigheden die tot de hiervoor genoemde uitzondering zouden dienen te leiden, is de Commissie niet gebleken.
Met voornoemde uitgangspunten kan de te vergoeden schade worden gesteld op 50% van :

- het verschil tussen de werkelijke waarde per 31 maart 2007 van het obligatie deel van de portefeuille en de waarde van het obligatie deel van de portefeuille per 31 maart 2007 indien maximaal voor 33.3 % in perpetuele obligaties zou zijn belegd en het meerdere in minder risicovolle obligaties zou zijn belegd, (waarbij de Commissie uitgaat van een koersontwikkeling conform de in de stukken opgenomen Citigroup EMU Governement Bond index),

en

- het verschil tussen de in de periode van 1 januari 2005 tot 31 maart 2007 daadwerkelijk genoten couponrente en de couponrente die (bij benadering) ontvangen zou zijn op bovengenoemde minder risicovolle obligaties, wederom berekend over hetgeen meer dan 33,3% aan perpetuele obligaties in de portefeuille aanwezig was, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 8 juni 2009 tot aan de dag van voldoening.

4.11 De Commissie beschikt niet over voor de voor het vaststellen van de aldus geleden schade benodigde gegevens. Aangeslotene kan daarover wel beschikken. De Commissie zal dan ook bij wijze van tussenbeslissing bepalen dat Aangeslotene op basis van voornoemde uitgangspunten een berekening dient te maken van het door Consument geleden nadeel en daarvan aan de Commissie en Consument een afschrift dient toe te zenden. Consument zal vervolgens in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren, waarna de Commissie een definitieve beslissing zal nemen.

4.12 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Tussenbeslissing

De Commissie beslist dat Aangeslotene op basis van voornoemde uitgangspunten een berekening dient te maken van het door Consument geleden nadeel en daarvan, binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze tussenbeslissing aan partijen is verstuurd, aan de Commissie en Consument een afschrift dient toe te zenden. Consument

zal vervolgens in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren, waarna de Commissie een definitieve beslissing zal nemen.

Uitspraak

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- de tussenuitspraak van 3 december 2012;
- de brief van Aangeslotene van 17 januari 2013;
- de brief van de gemachtigde van Consument van 27 februari 2013.

2. De verdere beoordeling

2.1. In de tussenuitspraak van 3 december 2012 (hierna: "tussenuitspraak") heeft de Commissie geoordeeld dat de invulling van de beleggingsportefeuille van Consument niet past bij de uitgangspunten zoals tussen partijen zijn vastgesteld in het beleggingsvoorstel. Het obligatiegedeelte van de portefeuille bestaat voor een te groot gedeelte uit zogenaamde perpetuele obligaties en daarmee is dit gedeelte van de portefeuille risicovoller ingericht dan dit volgens het van toepassing zijnde profiel mocht zijn. Daarnaast is niet gebleken dat Aangeslotene Consument tijdig en voldoende duidelijk heeft gewaarschuwd voor de aan de perpetuele obligaties verbonden specifieke risico's en voor het feit dat de samenstelling van zijn portefeuille als gevolg van zijn beleggingen in perpetuele obligaties niet (meer) past bij de tussen partijen afgesproken uitgangspunten. Aangeslotene is in haar zorgplicht jegens Consument tekortgeschoten en dit brengt mee dat de door Consument geleden schade, met inachtneming van het deel dat voor rekening van Consument dient te blijven, zijnde 50%, voor vergoeding in aanmerking komt.
2.2. Voorts heeft de Commissie in de tussenuitspraak bepaald dat voor de vaststelling van de door Aangeslotene te vergoeden schade een vergelijking moet worden gemaakt tussen de feitelijke vermogenspositie van Consument per 31 maart 2007 en diens hypothetische vermogenspositie zonder de door Aangeslotene gemaakte fout. Als uitgangspunt voor de te berekenen schade neemt de Commissie dan de situatie dat Aangeslotene Consument juist geadviseerd zou hebben, waardoor conform de in 2004 vastgestelde uitgangspunten het thans teveel (meer dan voor 33.3 %) in perpetuele obligaties belegde deel van het vermogen, gedurende de periode 1 januari 2005 – 31 maart 2007, belegd zou zijn geweest in minder risicovolle obligaties én de situatie die zich daadwerkelijk heeft voorgedaan.
2.3. Nu de Commissie niet over de voor het vaststellen van de door Consument geleden schade benodigde gegevens beschikt heeft zij in haar tussenuitspraak bepaald dat Aangeslotene op basis van de voornoemde uitgangspunten een berekening dient te maken van het door Consument geleden nadeel en dat Consument vervolgens in de gelegenheid wordt gesteld daarop te reageren.
2.4. Aangeslotene heeft zich in haar brief van 17 januari 2013 uitgelaten over de berekening van de door Consument geleden schade. Hierbij gaat Aangeslotene er van uit dat

17,2% van het obligatie deel teveel in perpetuele obligaties is belegd. Voor de berekening van het fictief rendement heeft Aangeslotene, overeenkomstig de tussenuitspraak, de Citigroup EMU Government Bond index gehanteerd. Het aan Consument te vergoeden bedrag is door Aangeslotene vastgesteld op 50% van € 46.591,35 = € 23.295,68.
De gemachtigde van Consument heeft gesteld dat Aangeslotene bij haar berekening de uitgangspunten van de tussenuitspraak niet heeft gevolgd. Zo heeft Aangeslotene slechts voor 17,2% de Citigroup EMU Government Bond index aangehouden, terwijl dit volgens de uitgangspunten van de tussenuitspraak een percentage van 66,7% had moeten zijn. Voorts stelt Consument dat Aangeslotene ten aanzien van de berekening van het totale rendement is uitgegaan van onjuiste aanvangs- en overboekdata. Gevolg hiervan is dat Aangeslotene ten onrechte een rendement van 5,13% heeft aangehouden, terwijl dit volgens de berekening van Consument een rendement van 5,16% moet zijn. Het door Consument vastgestelde schadebedrag bedraagt € 51.558,09.
De Commissie overweegt thans als volgt. In de tussenuitspraak heeft de Commissie als uitgangspunt gehanteerd dat het obligatie deel van de portefeuille voor maximaal 33,3% uit perpetuele obligaties zou mogen bestaan en dat voor het percentage dat teveel in perpetuele obligaties is belegd de Citigroup EMU Government Bond index als alternatief wordt aangehouden. Dit betekent echter niet, zoals Consument heeft gesteld dat de Citigroup EMU Government Bond index als alternatief dient voor het overige deel (66.7%) van de beleggingsportefeuille.
Voorts oordeelt de Commissie dat Consument weliswaar stelt dat Aangeslotene bij de berekening van het totale rendement is uitgegaan van verkeerde data, maar een onderbouwing over de onjuistheid van deze data ontbreekt. Daarnaast ontbreekt een toelichting van Consument welke data hij zelf voor de berekening heeft gebruikt en in welk opzicht het gebruik van deze data de berekening van de schade door Consument anders maakt dan de berekening door Aangeslotene.
Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat de door Aangeslotene aan Consument te vergoeden schade moet worden vastgesteld, overeenkomstig de berekening van Aangeslotene, op een bedrag van € 23.295,68.
2.9. Over het bedrag dat Aangeslotene aldus aan Consument dient te betalen moet rente worden vergoed gelijk aan de wettelijke rente. Deze rente moet worden berekend met ingang van 8 juni 2009 tot aan de dag waarop Aangeslotene volledig aan haar in dit bindend advies vastgestelde betalingsverplichting zal hebben voldaan. Voorts dient Aangeslotene aan Consument te vergoeden een bijdrage in de kosten van rechtsbijstand, die de Commissie in overeenstemming met het Liquidatietarief rechtbanken en hoven begroot op € 2.026,50, alsmede de eigen bijdrage in de kosten van behandeling van dit geschil ad € 50,00. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

3. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen vier weken na dagtekening van dit advies, aan Consument vergoedt een bedrag van € 23.295,68, te vermeerderen met rente gelijk aan de wettelijke rente ingaande op 8 juni 2009 tot de dag van algehele voldoening.

Het door Aangeslotene te vergoeden bedrag wordt vermeerderd met een bijdrage in de kosten van rechtsbijstand van € 2.026,50 alsmede de door Consument voldane bijdrage in de kosten van behandeling van dit geschil ad € 50,-.
Het meer of anders gevorderde 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.