KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2011-341 d.d. 1 december 2011
(mr. J. Wortel, voorzitter, en de heren J.C. Buiter en drs. L.B. Lauwaars RA, leden, en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Samenvatting

Vermogensbeheer. De consument vordert schadevergoeding, onder meer omdat het rendement sterk is achtergebleven bij de door de vermogensbeheerder gehanteerde benchmark. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat de vermogensbeheerder zich heeft verplicht tot het behalen van een rendement dat (bij benadering) gelijk is aan de benchmark. De vordering wordt afgewezen.

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 met bijlagen, ontvangen op 2 juni 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 30 september 2010;
- de repliek van Consument van 26 oktober 2010; en
- de dupliek van Aangeslotene van 18 november 2010.

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.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 13 april 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1 Op 29 november 2004 heeft Aangeslotene voor Consument een beleggingsvoorstel opgesteld (hierna: het beleggingsvoorstel). In dit beleggingsvoorstel wordt uitgegaan van een belegbaar vermogen van € 850.000, een beleggingshorizon van minimaal vijf jaar en het portefeuilleprofiel 3a (A-mix Vastrentend). Over de asset allocatie en informatievoorziening aangaande de resultaten wordt vermeld:

"(…) Asset Allocation
(…)

Beleggingscategorie	Belang in %	Belang in €
Aandelen met beperkt risico	40%	340.000,-
Alternatives	8%	68.000,-
Vastrentende waarden	42%	357.000,-
Liquiditeiten	10%	85.000,-

(…)
2.1 Rendement en risico
(…)
Een van de belangrijkste elementen bij de invulling van uw beleggingsportefeuille is de verdeling van het vermogen over de hoofdcategorieën aandelen, vastrentende waarden, vastgoedfondsen en liquiditeiten (de assetmix). (…) De verdeling over deze beleggingscategorieën bepaalt in belangrijke mate welk rendement u op uw totale beleggingsportefeuille behaalt én welk risico u daarbij loopt. Het is daarom zaak om voor u díe assetmix vast te stellen die het best aansluit bij uw persoonlijke rendementswensen in combinatie met uw maximale risicoacceptatie.
(…)
2.3 Beleggingsfilosofie vermogensbeheer
(…)
Goed vermogensmanagement begint met een grondige inventarisatie. De accenten van het advies verschillen per cliënt. Elke cliënt is immers anders. Toch zijn er overeenkomsten. Zo hanteert men in het algemeen als basisvaluta de euro en richt men zich op netto vermogensgroei. Met name bij opgaande markten is relatieve performance, het rendement van de portefeuille vergeleken met het rendement van de benchmark (index), belangrijker dan absolute performance. Verschillen zijn er echter ook, met name op het gebied van de omvang van het vermogen, het fiscale regime, de risicohouding, de beleggingshorizon, de beleggingservaring en de beleggingsdoelstelling. De uitgangspunten kunnen in de loop van de tijd wijzigen. (…)
Portefeuilleprofielen
In het beleggingsbeleid wordt de optimale verdeling op basis van de bovenstaande uitgangspunten over de verschillende beleggingscategorieën (…) vastgelegd. Deze formulering van de portefeuilleprofielen vormt de eerste laag van het beleggingsproces. (…) De tweede laag behelst de individuele invulling van de portefeuille per beleggingscategorie (…). Binnen een portefeuille worden bandbreedtes gehanteerd waarbinnen de beleggingscategorieën aandelen, vastrentende waarden en vastgoed zich kunnen bewegen. De concrete invulling wordt bepaald op basis van de relatieve aantrekkelijkheid van de genoemde categorieën. (…)
(…)
3.5 De performance van onze portefeuilleprofielen vergeleken met andere marktpartijen
Wij hechten sterk aan een goede en adequate informatievoorziening aan onze cliënten. Met name daar waar het de prestaties van ons beleggingsbeleid betreft. Als professionele belegger willen wij u inzichtelijk maken waar onze toegevoegde waarde ligt. Dat doen wij onder andere door u inzicht te geven in de prestaties van ons beleggingsbeleid over de afgelopen jaren. Wij hebben er behoefte aan ons beleid en de uitkomsten daarvan te toetsen aan de prestaties van onze collegabanken. De moeilijkheid is dat zij over het algemeen minder transparant zijn in de rapportage. Een goed alternatief is derhalve om onze prestaties te toetsen aan de hand van de rendementen van vergelijkbare beursgenoteerde beleggingsfondsen. (…)”

2.2 Consument is in november 2004 een overeenkomst van vermogensbeheer met Aangeslotene aangegaan (hierna: de overeenkomst van 2004), waarin onder meer is bepaald:

“Doelstellingen
Het beleggingsbeleid is gericht op realisatie van een constante stroom van inkomsten (zowel rente als dividend).
Uitgangspunten

De beleggingen geschieden met een lange beleggingshorizon (een lange beleggingshorizon heeft betrekking op een periode van minimaal vijf jaar).
(…)

Portefeuilleprofiel	A-mix Vastrentend
Aandelen	30 – 50%
Vastgoed	0 – 10%
Vastrentende waarden	35 – 70%."

2.3 In januari 2006 is het portefeuilleprofiel gewijzigd in 'Aandelen gemengd'.

2.4 In februari 2008 hebben Consument en Aangeslotene een nieuwe vermogensbeheerovereenkomst getekend (hierna: de overeenkomst van 2008). Daarin wordt als portefeuilleprofiel 'Aandelen gemengd' vermeld en als categorieverdeling 65% tot 85% aandelen, 10% tot 25% vastrentende waarden en 0% – 25% alternatieve beleggingen. In bijlage I bij deze overeenkomst staat het volgende;

"(…) Periodieke inkomsten

Pensioen AOW	€ 17.000
Overige inkomsten	€ 40.000

(…)
Uw doelstelling ten aanzien van deze portefeuille is
- Vermogensgroei

(…)
U hebt aangegeven in enig jaar een neerwaarts risico in uw portefeuille te kunnen aanvaarden van 15 – 25%. (…)"

2.5 Op 20 februari 2008 heeft Consument aan B geschreven:
"(…) Op jouw aanbeveling Cherry Picker te houden heb ik nogal terughoudend gereageerd. (…) Ik heb mij afgevraagd wat er zou gebeuren als besloten zou worden Cherry Picker de wacht aan te zeggen op een stand van 115.000 €. Beter dan een vergelijking met C-sparen heb ik niet in huis. (…) Tevens heb ik gekeken naar de Vastrentende Waarden. Over dezelfde periode van 30 maanden was (…) het gemiddeld rendement -10.919 €. (…) Een vergelijking met alweer sparen levert de volgende rendementen op (…). (…)"

2.6 Op 17 maart 2008 heeft Consument aan B geschreven:
"(…) Ik bevestig nog even dat we afgesproken hebben de Cherry Picker op een gunstig moment van de hand te doen. (…)"

2.7 Op 31 maart 2008 heeft Consument aan B geschreven:
"(…) Ik wil graag toch nog even terugkomen op ons gesprek over Cherry Picker (…). Ik heb begrepen dat jij (…) voor 50.000 € wilt verkopen. (…) Als Lehman Bros een risico bank is geworden, dan is verkoop van alle aandelen Cherry Picker te overwegen. Een gedeelte behouden lijkt me in dit geval een niet consequente oplossing. (…) Ik denk dat, met het traditioneel slecht renderen van de vastrentende waarden en de matige toekomstige rendementen van garantieproducten, onze rendementsdoelstelling behoorlijk onder druk kan komen te staan. Wellicht is het aan te bevelen nog eens kritisch naar de portefeuilleopbouw te kijken, tegen de achtergrond dat de beleggingen aan "profiel 4 aandelen gemengd" zouden moeten voldoen. (…)"

2.8 Op 1 april 2008 heeft B aan Consument geschreven:
"(…) Je stelt (…) dat je jaarlijks een rendement wilt van € 40.000,-. Als dit met een hoge mate van zekerheid gerealiseerd moet worden, kan ik je niet adviseren om te beleggen zoals

je nu doet. Het zou betekenen dat je geheel in obligaties zou moeten beleggen of de gelden op een spaarrekening zou moeten stallen. (…)
We hebben besloten niet voor deze optie te kiezen, maar risicovoller te beleggen en een hoger rendement na te streven. We streven een hoger rendement na, zonder dat de hoofdsom als risicodeel wordt ingezet. We hebben daarom besloten een meer gespreide portefeuille op te bouwen en sinds einde 2007 het aandelenbelang (…) in Garantiestructuren te beleggen. (…)
(…) Belangrijk is (…) dat garantiestructuren geen dividend uitkeren en het rendement alleen uit vermogensgroei moet komen. Dat is dan ook meteen het bezwaar om er grotere belangen in op te bouwen. Individuele aandelen kan ik je niet aanbevelen omdat het koersrisico te hoog is (…). Staatsobligaties kan ik je ook niet aanbevelen omdat deze een te laag rendement geven. (…) In jullie portefeuille heb ik daarom gestructureerde vastrentende waarden opgenomen (…). (…) Zoals de portefeuille nu is ingevuld kan ik adviseren de portefeuille te laten zoals hij is.
Over de Cherry Picker kan ik het volgende melden. (…) Lehman Brothers (…) kan bij liquiditeitsproblemen een beroep doen op de liquiditeiten van de FED. Mijn advies om nu een deel af te bouwen is dan ook komen te vervallen. (…)"

2.9 Op 2 april 2008 heeft Consument aan B geschreven:
"(…) Hartelijk dank voor je uitgebreide antwoord (…). Ik kan mij met een en ander verenigen, maar zou er wel op willen aandringen dat bij een positieve ontwikkeling van de markt wij ons toch uit de spaar- en liquiditeitensfeer terugtrekken. Om de rendementsdoelstelling te halen lijkt mij dit nodig. (…)"

2.10 Op 6 juni 2008 heeft Consument aan B geschreven:
"(…) De enige vraag die ik (…) heb willen stellen is waar wij met de portefeuille nu staan en over ongeveer 5 jaar zouden kunnen uitkomen (…). De vraag is des te aktueler nu de rendementen behoorlijk onder druk zijn komen te staan (…). (…) Ik zou graag het standpunt weten over een aantal vragen. Moet het profiel bijgesteld worden. Is de rendementsdoelstelling juist. Is het zinvol de portefeuille strategisch dan wel tactisch aan te passen of juist niet. Welke perspectieven/prognoses brengen eventuele wijzigingen met zich mee en hoe ligt dit bij ongewijzigde koers. (…)"

2.11 Op 26 juni 2008 heeft B aan Consument geschreven:
"(…) Op jouw vraag of we het portefeuilleprofiel moeten wijzigen en/of de portefeuille strategisch [of] tactisch aan te passen verwijs ik je naar mijn mail van 1 april jl. waar op deze vragen ook wordt geantwoord. Mijn advies blijft te beleggen zoals je nu doet, rekeninghoudend met [het] beleggingsdoel. (…)"

2.12 Op 28 augustus 2008 heeft Consument aan B geschreven:
"(…) Als ik het goed begrepen heb impliceert de (…) beleggingshorizon van 5 jaar dat we geen ingrepen moeten doen in de portefeuille, ondanks het huidige rendement van -12% (…). Gevoelsmatig zou ik willen ingrijpen door onderdelen te verkopen, de opbrengsten hiervan op een deposito te zetten en vervolgens af te wachten tot het beleggingsklimaat weer positief wordt. (…) Op gevoel de portefeuille corrigeren lijkt mij niet goed. (…) Ik zou het echter wel op prijs stellen als A onze portefeuille nog eens heel kritisch onder de loep neemt, gegeven onze rendementsdoelstelling en beleggersprofiel. (…)"

2.13 Op 1 oktober 2008 heeft B aan Consument geschreven:
"(…) Voor wat de (…) Cherry Picker heb ik aangegeven dat deze structuur in het faillissement valt. We verwachten hier circa 50% van de inleg retour te krijgen (…). Ook zou

je graag willen dat we bij de Vastrentende waarden een draai maken. Hier heb ik mee ingestemd. (…)"

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van schadevergoeding. Hij heeft de schade op drie verschillende wijzen begroot. Ten eerste berekent hij het verschil tussen enerzijds het verlies ad € 259.892 dat hij in 2008 op de portefeuille heeft geleden en anderzijds het verlies over 2008 van een benchmark-portefeuille met het profiel "Vastrentend 3a A-mix". Ten tweede berekent hij zijn schade door het verlies van € 259.892 te vergelijken met een verlies van 20% op de portefeuille; dit percentage houdt verband met het feit dat hij een neerwaarts risico aanvaardt van 15 tot 20% per jaar. Ten derde is de schade berekend als de som van het verlies op de voor Consument aangekochte Lehman Brothers Cherry Picker Notes (hierna: de Cherry Picker) en de SGAM Gascogne Notes (hierna: de SGAM Notes).
3.2. Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar is tekortgekomen in de nakoming van haar verbintenissen als vermogensbeheerder. Het rendement op de portefeuille is vooral in 2008 sterk achtergebleven bij de door Aangeslotene gehanteerde benchmark. Ook is Aangeslotene, ondanks het aandringen van Consument, niet overgegaan tot verkoop van de Cherry Picker en de SGAM Notes. Verder is geen gevolg gegeven aan zijn herhaaldelijk gedane verzoek om een kritische beoordeling van de portefeuille. Ten slotte bevat de overeenkomst van 2008 onjuiste bewoordingen ten aanzien van de doelstellingen, risicobereidheid en bron van inkomsten.
3.3 Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.
4.2 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een relatie van vermogensbeheer bestaat. Aan vermogensbeheer is eigen dat de beheerder zijn beheerstaken naar eigen inzicht vervult; voorts dient de beheerder het aan hem toevertrouwde vermogen te beheren zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vermogensbeheerder mag worden verwacht. Bij het beoordelen van de vraag of het beheer aan deze eis heeft voldaan, komt groot belang toe aan de beleggingsdoelstellingen en het vastgestelde risicoprofiel.
4.3 De Commissie zal eerst ingaan op de stelling dat Consument schade heeft geleden doordat het rendement op de portefeuille is achtergebleven bij de benchmark. Ter toelichting stelt Consument dat de overeenkomst van 2008 weliswaar als profiel Aandelenmix gemengd vermeldt, maar dat de categorieverdeling in 2008 correspondeerde met de bandbreedten van het profiel A-mix Vastrentend 3a, zodat de benchmark van het laatstgenoemde profiel maatgevend had behoren te zijn voor de inrichting van de portefeuille en de beoordeling van het rendement. Tegen deze stellingen heeft Aangeslotene

gemotiveerd verweer gevoerd, onder meer door te stellen dat de benchmark niet mag worden opgevat als een garantie ten aanzien van het resultaat op de portefeuille en dat Aangeslotene dergelijke garanties ook overigens niet heeft gegeven.

4.4 De Commissie constateert allereerst dat de overeenkomst van 2004 en die van 2008 geen bepaling bevatten waarin Aangeslotene zich verplicht tot het behalen van een jaarlijks minimaal rendement op de portefeuille; ook uit het beleggingsvoorstel, de correspondentie tussen partijen en de overige stukken blijkt niet dat Aangeslotene een dergelijke verplichting op zich heeft genomen. Evenmin blijkt uit de bedoelde stukken dat partijen op enig moment zijn overeengekomen dat de benchmark maatgevend is voor de wijze waarop de portefeuille zou worden ingericht. Verder wijst de bewoording van het beleggingsvoorstel (zie de geciteerde tekst in overweging 2.1 hiervoor) veeleer op het tegendeel, aangezien daaruit kan worden opgemaakt dat de inrichting van een portefeuille wordt afgestemd op de specifieke wensen van de belegger en dat de benchmark alleen ertoe dient om de belegger inzicht te geven in de prestaties van het beleggingsbeleid van Aangeslotene. Gelet daarop is naar het oordeel van de Commissie niet gebleken dat Aangeslotene zich heeft verplicht tot het behalen van een rendement dat (bij benadering) gelijk is aan de benchmark.

4.5 Consument stelt voorts dat hij in 2008 herhaaldelijk heeft aangedrongen op verkoop van de Cherry Picker en dat Aangeslotene het koersverlies daarop moet vergoeden omdat zij desondanks niet tot verkoop is overgegaan. Als verweer voert Aangeslotene aan dat een vermogensbeheerder het mandaat heeft om naar eigen inzicht te beleggen en dat Consument nooit expliciet een verkoopopdracht heeft gegeven. Ook stelt zij dat dit product op zichzelf niet risicovol was, aangezien de terugbetaling van de hoofdsom was gegarandeerd door Lehman Brothers Holding Inc. (hierna: Lehman Brothers Holding), die destijds als rating A+ had. Verder stelt Aangeslotene dat het verlies is veroorzaakt door het faillissement van Lehman Brothers en dat deze omstandigheid haar niet aan te rekenen valt, omdat destijds algemeen werd aangenomen dat Lehman Brothers door de overheid overeind zou worden gehouden.

4.6 De Commissie overweegt als volgt. De omstandigheid dat een vermogensbeheerder een door zijn cliënt voorgestelde effectentransactie niet verricht, is op zichzelf nog geen grond voor aansprakelijkheid, ook in die situatie waarin achteraf bezien een beter resultaat zou zijn behaald als de voorgestelde transactie wel was verricht. Uitgangspunt in een relatie van vermogensbeheer is immers dat de vermogensbeheerder vrij is in de wijze waarop het vermogensbeheer wordt verricht, zolang de inrichting van de portefeuille voldoet aan de met de cliënt overeengekomen bandbreedten. Uit de overgelegde stukken leidt de Commissie af dat de Cherry Picker op 1 april 2008 15,66% van de portefeuille uitmaakte; verder is tussen partijen niet in geschil dat voor dit product een hoofdsomgarantie was gegeven door Lehman Brothers Holding, terwijl het bovendien een feit van algemene bekendheid is dat Lehman Brothers Holding tot aan haar verzoek om uitstel van betaling een A-rating heeft behouden. Voorts moet worden aangenomen dat in de destijds geldende marktomstandigheden, waaronder de verwachting dat de overheid zou ingrijpen als insolventie dreigde, zelfs professionele instellingen zoals Aangeslotene een zo verstrekkende deconfiture als die van Lehman Brothers niet hebben kunnen voorzien. Gelet op deze omstandigheden en in lijn met eerdere uitspraken van de Commissie (waaronder de uitspraak van 15 oktober 2010

met nummer 177) heeft Aangeslotene mogen afgaan op de bedoelde A-rating en is niet gebleken dat zij, door haar beslissing tot het aanhouden van de Cherry Picker, heeft gehandeld in strijd met hetgeen van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vermogensbeheerder mag worden verwacht.

4.7 Verder stelt Consument dat Aangeslotene het verlies op de SGAM Notes moet vergoeden omdat zij heeft verzuimd, ondanks zijn aandringen, tot verkoop over te gaan. Naar het oordeel van de Commissie geldt ook hier het uitgangspunt dat een vermogensbeheerder, zolang hij de bandbreedten van de met cliënt afgestemde asset allocatie in acht neemt, vrij is in de wijze waarop het beheer wordt verricht. Gesteld noch gebleken is dat deze obligaties vielen buiten de bandbreedten van de overeengekomen asset allocatie. Bovendien heeft Aangeslotene gesteld dat deze obligaties aansloten op het profiel van Consument gelet op de omvang van het door hem beoogde jaarlijkse rendement; Consument heeft deze stelling niet gemotiveerd betwist, zodat dit is komen vast te staan. Ten slotte volgt uit de stellingen van Consument weliswaar dat de koers van de SGAM Notes hevig is gedaald, niet echter dat Aangeslotene heeft moeten voorzien dat deze obligaties niet of nauwelijks van deze koersdaling zouden herstellen en daarom zonder meer tot verkoop had moeten overgaan. Gelet daarop kan ook op deze grond de vordering niet worden toegewezen.

4.8 Het voorgaande wordt niet anders door de stelling van Consument dat Aangeslotene niet tot verkoop van de Cherry Picker en de SGAM Notes is overgegaan omdat haar analisten daarvoor geen toestemming gaven. Voor de beoordeling van deze beslissing van Aangeslotene is immers doorslaggevend of deze beslissing deugdelijk is, niet welke persoon in haar organisatie de beslissing heeft genomen.

4.9 Voorts voert Consument aan dat Aangeslotene heeft nagelaten, ondanks zijn verzoek daartoe, de portefeuille in 2008 kritisch te beoordelen op doelstelling, profiel, horizon, allocatie en individuele fondsen. De Commissie constateert dat deze stelling weliswaar steun vindt in de overgelegde correspondentie (waaronder zijn hierboven geciteerde e-mails van 31 maart 2008, 6 juni 2008 en 28 augustus 2008), maar dat Consument eraan voorbijgaat dat B op dit verzoek heeft gereageerd in zijn e-mail van 1 april 2008 en daarin heeft beargumenteerd waarom het ongewijzigd laten van de portefeuille op dat moment het meest overeenkwam met de beleggingsdoelstelling en risicobereidheid van Consument; ook heeft B in zijn bericht van 26 juni 2008 verwezen naar deze e-mail van 1 april 2008. Verder heeft Consument niet toegelicht in welk opzicht de inrichting van de portefeuille had moeten worden gewijzigd als gevolg van de door hem beoogde kritische beoordeling. Naar het oordeel van de Commissie is deze stelling van Consument dan ook onvoldoende onderbouwd, zodat de vordering op deze grond niet kan worden toegewezen.

4.10 Ten slotte stelt Consument dat bijlage 1 bij de overeenkomst van 2008 onjuiste bewoordingen bevat ten aanzien van de bron van inkomsten, de doelstellingen en de risicobereidheid. Ter onderbouwing stelt hij dat hij op 18 februari 2008 aan B heeft gemeld dat deze bijlage onjuiste gegevens bevatte; het bedrag van € 40.000 stond ten onrechte omschreven als overige inkomsten, terwijl dit het na te streven rendement op de portefeuille was; verder had volgens Consument bij de doelstelling moeten staan ‘het genereren van extra inkomsten, ter aanvulling van onze beperkte AOW’ en was de

risicobereidheid 15 tot 20% (in plaats van 15 tot 25%). Ook stelt Consument dat hij destijds van B heeft begrepen dat beleggen volgens het profiel 'aandelen gemengd' niet meer mogelijk zou zijn als de formulering van bijlage I werd gewijzigd.

4.11 De Commissie is van oordeel dat een onjuiste omschrijving van het beleggersprofiel tot schade kan leiden indien als gevolg daarvan een portefeuille offensiever wordt ingericht dan de belegger heeft gewenst. Beoordeeld dient daarom te worden of dit laatste zich in dit geval heeft voorgedaan. In dit verband is van belang dat Consument ook stelt dat, als gevolg van het verkopen van aandelen in 2007 en januari 2008, de inrichting van de portefeuille begin 2008 voldeed aan de bandbreedten van een defensief profiel, terwijl de overeenkomst van 2008 als profiel 'aandelen gemengd' vermeldt. Aangeslotene heeft dit erkend, zodat dit is komen vast te staan. Gelet daarop is niet gebleken dat de portefeuille in 2008 offensiever was ingericht dan Consument wenste en dat hij als gevolg daarvan schade heeft geleden. Ook op deze grond kan de gevorderde schadevergoeding niet worden toegewezen.

4.12 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

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

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.