Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-969
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner,
N.W. Over de Vest, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 mei 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 2 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Effectenkrediet. Dekkingstekort. In essentie komt dit geschil voort uit (de communicatie over) het verschil tussen het bedrag van het dekkingstekort (in dit geval: € 17.040,64) en het bedrag waarvoor beleggingen verkocht moesten worden om dit dekkingstekort op te heffen (in dit geval: € 62.480,-). De vraag die partijen verdeeld houdt, is of de Bank Consument hier voldoende over geïnformeerd heeft tijdens het telefoongesprek op 13 maart 2020. Het antwoord op deze vraag kan evenwel in het midden blijven. Want zelfs al zou de Bank in het bewuste telefoongesprek tekort zijn geschoten in haar informatieverstrekking aan Consument, dan nog is het niet aannemelijk dat Consument daardoor schade heeft geleden.

1. Het procesverloop

1.1 De Commissie beslist volgens haar Reglement en op basis van de stukken die beide partijen in deze procedure hebben ingebracht. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank; 3) de aanvullende stukken van de Bank; 4) de repliek van Consument; en 5) de dupliek van de Bank.

1.2 Op 6 oktober 2020 heeft een telefonische hoorzitting plaatsgevonden. Zowel Consument als de Bank zijn telefonisch ingebeld.

1.3 De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft een effectenkrediet bij de Bank; dat wil zeggen: een krediet met een effectenportefeuille als onderpand.

Bij een effectenkrediet kan een dekkingstekort ontstaan en in dat geval treedt de zogenoemde "5-dagen procedure" in werking. Dit houdt – kort gezegd – in dat Consument vier werkdagen heeft om het dekkingstekort aan te zuiveren, opdat er op dag 5 geen dekkingstekort meer is. Deze procedure is nader uiteengezet in (artikel 9.3 en 9.4 van) de Algemene Voorwaarden Beleggen. De relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op dinsdag 10 maart 2020 ("dag 1") is er een dekkingstekort ontstaan op de (bij de beleggingsrekening behorende) betaalrekening van Consument. Om Consument hierover te informeren heeft de Bank Consument een "5-dagen brief" gestuurd. Deze brief luidt als volgt:

U heeft een dekkingstekort op uw betaalrekening die bij uw beleggingsrekening hoort. Dit tekort kan zijn ontstaan op een krediet op basis van uw beleggingen of door een marginverplichting. Een dekkingstekort is niet toegestaan. Daarom zit u in de 5-dagen procedure. Wij vragen u om uw dekkingstekort zo snel mogelijk op te heffen. Dit moet uiterlijk binnen vijf werkdagen vanaf de datum van deze brief zijn gebeurd. Hieronder leest u hoe u dat doet.

Wat moet u doen?
U heft uw dekkingstekort zo snel mogelijk op. Uw betaalrekening mag op 16-03-2020 op geen enkel moment een dekkingstekort hebben.
U kunt hiervoor bijvoorbeeld:

- Geld storten op uw rekening of geld overboeken naar uw rekening. Hierdoor krijgt u meer dekking.
- Beleggingen verkopen, zodat het geld op uw rekening komt. Hierdoor krijgt u meer dekking.
- Geschreven optieposities sluiten. Hierdoor wordt uw marginverplichting lager.
- Nog niet uitgevoerde orders laten vervallen (royeren). Hierdoor komen gereserveerde bedragen weer vrij.

Wat gebeurt er als u uw dekkingstekort niet opheft?
Op 13-03-2020 kijken wij 's ochtends één keer of er nog een dekkingstekort is. Zien wij dat u geen tekort meer heeft? Dan beëindigen wij de procedure. Zien wij dat u nog steeds een tekort heeft? Dan kijken wij in de nacht van 13-03-2020 op 16-03-2020 nog één keer of u een dekkingstekort heeft. Zien wij dat u nog steeds een tekort heeft? Dan bepalen wij op 16-03-2020 welke maatregelen wij nemen om uw tekort van dat moment op te heffen. Wij kunnen bijvoorbeeld beleggingsproducten verkopen, geschreven opties terugkopen of orders laten vervallen. Wij doen dit bestens. Wij proberen dit aan het begin van de werkdag te doen, maar kunnen niet beloven dat dit altijd lukt.

Wat moet u hiervoor betalen?
Is er op 16-03-2020 nog een tekort en moeten wij maatregelen nemen om dit tekort op te heffen? Dan is de provisie voor de afhandeling van uw tekort de normale transactieprovisie vermeerderd met EUR 50.

Wat is het dekkingstekort op 10-03-2020?
Het tekort hebben wij op de volgende manier berekend:

• het saldo van uw betaalrekening	EUR	139.239,56	-
• de kredietlimiet op uw betaalrekening	EUR	0,00	+
• geblokkeerde bedragen, bijvoorbeeld voor uw nog niet uitgevoerde orders	EUR	0,00	+
• de dekkingswaarde van uw beleggingsproducten	EUR	134.535,94	+
• de marginverplichtingen	EUR	0,00	+
Dekkingstekort:	EUR	4.703,62	

Let op: Uw actuele dekkingstekort kan inmiddels anders zijn dan hier staat vermeld.

Heeft u nog vragen?
U leest meer over het dekkingstekort in artikel 9.3. *(Wat is een dekkingstekort?)* en artikel 9.4. *(Wat houdt de 5-dagen procedure in?)* van de Algemene Voorwaarden Beleggen. U vindt deze voorwaarden op abnamro.nl/voorwaarden of vraag deze voorwaarden aan via het telefoonnummer 0900-0024.

Heeft u toch nog vragen, dan kunt u natuurlijk ook contact opnemen met uw eigen adviseur. Die legt het u graag uit.

2.3 Consument heeft die week meerdere keren telefonisch contact gehad met de Bank. Op vrijdag 13 maart 2020 ("dag 4") heeft Consument de Bank gebeld. Volgens de gespreksnotitie die de Bank in deze klachtprocedure heeft overgelegd, is daarbij het volgende besproken:

"Meneer wilde weten hoeveel hij moet aanzuiveren n.a.v. overstand krediet.

Meneer wilde weten wat nu de overstand is. Deze was gisteren € 5.309 en doorgegeven door [naam bankmedewerker].

Gesproken met Desk risicobewaking, [naam bankmedewerker]. Het is nu € 17.986,-. Doorgegeven aan meneer dat het op dit moment 13:13 uur € 17.986. Meneer wil aandelen verkopen, maar wacht de opening van Wall Street af."

2.4 Na het telefoongesprek met de Bank heeft Consument voor een flink bedrag aan beleggingen verkocht met het doel om het dekkingstekort op te heffen.

2.5 Op 13 maart 2020 vóór de opening van de beurs was het negatief saldo op de betaalrekening € 139.239,56 en de dekkingswaarde van de beleggingen € 117.378,24. Op 13 maart 2020 na sluiting van de beurs was het negatief saldo op de betaalrekening € 121.671,70 (dus € 17.567,86 lager dan aan het begin van de dag; als gevolg van de verkoop van een deel van de beleggingen) en de dekkingswaarde van de beleggingen was € 104.631,06. Dit resulteerde in een dekkingstekort van (121.671,70 -/- 104.631,06 =) € 17.040,64.

2.6 Op maandag 16 maart 2020 (“dag 5”) heeft de Bank voor € 62.480,- aan beleggingen verkocht in verband met het dekkingstekort van € 17.040,64.

2.7 Consument is het er niet mee eens dat de Bank voor dit bedrag aan beleggingen heeft verkocht. Hij heeft zich hierover bij de Bank beklaagd. Op 14 april 2020 heeft de Bank als volgt toegelicht waarom voor een bedrag van € 62.480,- is verkocht:

*“Het dekkingstekort bedroeg EUR 17.040,64. Hier is vervolgens 10% bij opgeteld in verband met de mogelijke verdere daling van de koersen. Vervolgens diende rekening te worden gehouden met het feit dat uw beleggingsportefeuille dient als zekerheid voor uw effectenkrediet. U leende 70% van de waarde van uw effectenportefeuille. Verkoop van een deel van uw portefeuille zou betekenen dat een deel van deze zekerheid verkocht zou worden. Hierdoor kon u minder lenen waardoor direct weer een dekkingstekort zou zijn ontstaan. Derhalve diende de marginverplichting van EUR 18.744,- (EUR 17.040*110%) gedeeld te worden door 0,3 (100%-70*%). In totaal diende derhalve EUR 62.480 aan aandelen verkocht te worden.”*

2.8 Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna Consument zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

Vordering van Consument

2.9 Consument vordert een schadevergoeding van de Bank. Consument vindt dat de Bank hem verkeerd geïnformeerd heeft. Consument heeft op vrijdag 13 maart 2020 met de Bank gebeld om te vragen voor hoeveel hij moest sluiten om het dekkingstekort op te heffen. De bankmedewerker heeft het voor hem uitgerekend en heeft toen een bedrag van € 17.684,- doorgegeven. Consument heeft die dag voor meer dan dat bedrag aan aandelen verkocht. Op basis van het telefoongesprek met de Bank was Consument in de veronderstelling dat hij aan zijn verplichtingen voldaan had en dat het dekkingstekort hiermee was opgelost. Op dinsdag 17 maart 2020 kwam Consument er tot zijn grote schrik achter dat de Bank voor € 62.480,- aan aandelen had verkocht. De Bank heeft hierbij aandelen ASML en Philips verkocht. De koers van die aandelen is daarna weer gestegen, dus Consument lijdt nu koersverlies doordat de Bank de aandelen verkocht heeft.

2.10 Verder voert Consument nog aan dat de Bank eerst met hem had moeten overleggen over welke aandelen verkocht zouden worden. Consument had met de Bank afgesproken dat een bankmedewerker hem zou bellen, maar dit is niet gebeurd.

Verweer van de Bank

2.11 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De Commissie merkt allereerst op dat er op maandag 16 maart 2020 (dag 5) een dekkingstekort was en dat de Bank dus bevoegd was om aandelen van Consument te verkopen om zo het dekkingstekort op te heffen. Dat de Bank voor € 62.480,- – met andere woorden: een *veelvoud* van het bedrag van het dekkingstekort van € 17.040,64 – aan aandelen heeft verkocht, heeft te maken met het feit dat een verkoop van aandelen niet alleen tot een daling van het effectenkrediet leidt, maar ook tot een daling van de effectenportefeuille en daarmee tot *een daling van de dekkingswaarde* van de effectenportefeuille. Aangezien het effectenkrediet niet meer mag bedragen dan de dekkingswaarde, zou er bij de verkoop van slechts € 17.040,64 aan beleggingen – waardoor het effectenkrediet met € 17.040,64 zou dalen en de dekkingswaarde van de beleggingen met € 11.928,45 (oftewel 70% van € 17.040,64) zou dalen – meteen weer een dekkingstekort ontstaan (zij het wel een kleiner dekkingstekort, namelijk € 11.928,45). De Bank heeft dit in haar e-mailbericht van 14 april 2020 aan Consument toegelicht (zie overweging 2.7).

3.2 Deze toelichting is echter pas op 14 april 2020, *tijdens de interne klachtenprocedure*, aan Consument verstrekt. De vraag die partijen verdeeld houdt, is of de Bank Consument *tijdens de 5-dagen procedure* voldoende geïnformeerd heeft over het bedrag waarvoor Consument aan aandelen moest verkopen om het dekkingstekort op te heffen (en over het feit dat dit bedrag dus niet gelijk is aan het bedrag van het dekkingstekort).

3.3 De Commissie stelt vast dat de Bank Consument op 10 maart 2020 een 5-dagen brief heeft gestuurd om Consument te waarschuwen voor het dekkingstekort. Hiermee heeft de Bank voldaan aan artikel 9.4 van de Algemene Voorwaarden Beleggen. Hierin is bepaald dat de Bank de cliënt (oftewel Consument) moet waarschuwen voor het dekkingstekort en dat op dat moment de 5-dagen procedure begint. Het is uiteraard denkbaar dat het dekkingstekort gedurende de 5-dagen procedure oploopt, maar in de voorwaarden is niet bepaald dat de Bank de cliënt over een oplopend dekkingstekort moet informeren. In de voorwaarden is evenmin bepaald dat de Bank de cliënt moet informeren over het bedrag waarvoor beleggingen verkocht moeten worden om het dekkingstekort op te heffen. Uit de voorwaarden volgt dus een beperkte informatie-verplichting – en aan die (beperkte) verplichting heeft de Bank in dit geval voldaan.

3.4 Wél mag van de Bank verwacht worden dat zij Consument juist en volledig informeert als deze naar de Bank belt met vragen over het dekkingstekort. Op 13 maart 2020 heeft Consument naar de Bank gebeld. Partijen verschillen van mening over wat er precies besproken is. Volgens Consument heeft hij de bankmedewerker gevraagd voor hoeveel hij moest sluiten om het dekkingstekort op te heffen.

De Bank betwist dat zij in het telefoongesprek heeft aangegeven dat het dekkingstekort kon worden opgeheven door voor € 17.986,- aan beleggingen te verkopen. De Commissie merkt op dat er wellicht sprake is geweest van een Babylonische spraakverwarring. Er zijn namelijk twee bedragen: 1) het bedrag van het dekkingstekort en 2) het bedrag waarvoor beleggingen verkocht moeten worden om het dekkingstekort op te heffen. Het kan zijn dat partijen elkaar in dat opzicht verkeerd begrepen hebben. Voor de Commissie is het lastig om te achterhalen hoe het telefoongesprek precies verlopen is. De vraag of de Bank Consument op 13 maart 2020 juist en volledig geïnformeerd heeft over het bedrag waarvoor beleggingen verkocht moesten worden om het dekkingstekort op te heffen, blijft daarmee een onbeantwoorde vraag.

3.5 Het antwoord op deze vraag kan evenwel in het midden blijven. Want zelfs al zou de Bank op 13 maart 2020 tekort zijn geschoten in haar informatieverstrekking aan Consument, dan nog is het niet aannemelijk dat Consument daardoor schade heeft geleden. Immers, ook in een situatie waarin Consument juist en volledig zou zijn geïnformeerd over het bedrag waarvoor beleggingen verkocht zouden moeten worden om het dekkingstekort op te heffen, zou er nog steeds een dekkingstekort zijn en zouden er nog steeds beleggingen verkocht moeten worden om dit dekkingstekort op te heffen. Bij dat laatste is van belang dat in deze zaak niet is gebleken dat Consument het dekkingstekort ook op een andere manier had kunnen aanzuiveren (dus zonder beleggingen te verkopen).

3.6 Tot slot komt Consument nog op tegen het feit dat de Bank op 16 maart 2020 aandelen heeft verkocht *zonder hem daarvan in kennis te stellen*. Volgens Consument had hij met de Bank afgesproken dat een bankmedewerker hem daarover zou bellen. De Commissie overweegt dat van een dergelijke afspraak niet gebleken is. Verder volgt uit de Algemene Voorwaarden Beleggen dat de Bank op dag 5 zelf mag kiezen welke aandelen zij verkoopt om het dekkingstekort op te heffen – en hoeft zij daarover niet eerst met Consument in overleg te treden.

3.7 De slotsom van dit alles is dat de vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.

Bijlage: relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Beleggen

9.3. Wat is een dekkingstekort?

1. U heeft een dekkingstekort als u meer rood staat op uw betaalrekening dan uw krediet op de beleggingsrekening die hoort bij deze betaalrekening.
2. De bank stelt vast of u een dekkingstekort heeft.
3. Elke werkdag berekent de bank één keer of u een dekkingstekort heeft. De bank doet dit in de uren vóór opening van de beurs in Nederland. Dit doet de bank op basis van uw bestedingsruimte. De bank kijkt daarvoor dan naar:
   - het geld op uw betaalrekening;
   - plus: het mogelijk beschikbare krediet op uw betaalrekening;
   - minus: het geld dat de bank heeft geblokkeerd op uw betaalrekening. Wat blokkeren is leest u in artikel 4.9 (Wanneer blokkeert de bank mijn geld of mijn beleggingsproducten?); en
   - de laatst bekende koersen van uw beleggingsproducten.

De uitkomst of u een dekkingstekort heeft geldt totdat de bank op de volgende werkdag weer een nieuwe berekening heeft gemaakt.

9.4. Wat houdt de 5-dagen procedure in?

1. Heeft u volgens de bank een dekkingstekort? Dan waarschuwt de bank u hiervoor. Dit doet de bank schriftelijk en soms ook telefonisch.
2. De 5-dagen procedure begint op de dag die als datum staat op de brief waarmee de bank u waarschuwt voor uw dekkingstekort. Die dag is dus de eerste dag van de procedure. Ook als u de brief later ontvangt, gaat de eerste dag in op de datum die op de brief staat.
3. U heeft vier werkdagen de tijd om uw dekkingstekort op te heffen. Deze vier dagen zijn inclusief de eerste dag van de procedure. U kunt uw dekkingstekort opheffen door bijvoorbeeld:
   - al uw beleggingsproducten te verkopen of een deel daarvan; of
   - de bank te vragen uw kooporders tegen te houden. Wat tegenhouden is, leest u in artikel 4.6 (Kan ik een opgegeven order nog tegenhouden?);
   - of geld bij te storten op uw betaalrekening; of
   - al uw optieposities te sluiten of een deel daarvan.
4. Wilt u uw dekkingstekort zelf opheffen? Dan moet u ervoor zorgen dat u aan het begin van de vijfde werkdag geen dekkingstekort meer heeft op uw betaalrekening.
5. Het is in uw belang dat u tijdens de 5-dagen procedure geen kooporders opgeeft bij de bank. Geeft u toch een kooporder op? Dan zal de bank deze order behandelen volgens de gebruikelijke regels. Dit betekent dat de bank uw kooporder zal uitvoeren als u toevallig weer (even) voldoende bestedingsruimte heeft. Zie ook artikel 4.7 (Wanneer keurt de bank mijn order goed?). Heeft u tijdens de 5-dagen procedure (weer) een dekkingstekort dan waarschuwt de bank u hier niet voor. Tijdens deze procedure is het alleen belangrijk of u op de vierde en vijfde werkdag wel of geen dekkingstekort heeft.

6. Heeft u aan het begin van de vijfde werkdag toch nog een dekkingstekort? Dan zal de bank maatregelen nemen om uw dekkingstekort op te heffen. De bank mag zelf besluiten welke maatregelen dat zijn. De transactiekosten voor deze maatregelen zijn hoger. U kunt deze hogere transactiekosten vinden in onze tarievenbrochure. De bank kan bijvoorbeeld:

- al uw beleggingsproducten verkopen of een deel daarvan; en
- uw kooporders laten vervallen die de bank eerder heeft goedgekeurd, maar die de bank nog niet heeft uitgevoerd. Dit betekent dat deze orders niet worden uitgevoerd. De bank zal deze maatregelen zo veel mogelijk nemen op de vijfde dag bij opening van de beurs.

7. De 5-dagen procedure eindigt al op de vierde werkdag als u aan het begin van de vierde werkdag geen dekkingstekort meer heeft. Heeft u dan op de vijfde werkdag toch weer een dekkingstekort? Dan waarschuwt de bank u hiervoor en begint de 5-dagen procedure op die dag opnieuw. Dat is dan meteen de eerste dag van de nieuwe procedure.

Let op

Wilt u het op de vierde dag aanwezige dekkingstekort opheffen en informeert u bij de bank hoeveel geld u moet bijstorten op uw betaalrekening? Ook al stort u die dag dit bedrag of zelfs een hoger bedrag bij, dan kan het toch gebeuren dat u op de vijfde dag een dekkingstekort heeft. Bijvoorbeeld als gevolg van dalende koersen. De bank zal dan toch op de vijfde dag maatregelen nemen om het dekkingstekort op te heffen. Hiervoor zal de bank u niet verder waarschuwen.

Voorbeelden

Na bijstorting geen dekkingstekort meer op dag 2 van de 5-dagen procedure, daarna geen dekkingstekort meer.

Op dinsdag 12 juli stelt de bank vast dat u een dekkingstekort van € 15.000,- op uw betaalrekening heeft. De bank stuurt u op dinsdag 12 juli een brief met de waarschuwing voor dit dekkingstekort. U stort op woensdag 13 juli € 20.000,- op uw betaalrekening. Daarna heeft u geen dekkingstekort. In de dagen daarna blijft de waarde van uw beleggingen ongeveer gelijk. Ook geeft u geen orders meer op en betaalt u niets meer van uw betaalrekening. Hierdoor heeft u ook in de dagen daarna geen dekkingstekort meer. Op vrijdag 15 juli (de vierde werkdag) kijkt de bank aan het begin van de werkdag of u wel of geen dekkingstekort heeft.
U heeft geen dekkingstekort. Hierdoor eindigt de 5-dagen procedure op dat moment.

Na bijstorting geen dekkingstekort meer op dag 2 van de 5-dagen procedure, daarna door koersdaling weer een dekkingstekort

Op dinsdag 12 juli stelt de bank vast dat u een dekkingstekort van € 15.000,- op uw betaalrekening heeft. De bank stuurt u op dinsdag 12 juli een brief met de waarschuwing voor dit dekkingstekort. U stort op woensdag 13 juli € 20.000,- op uw betaalrekening. Daarna heeft u geen dekkingstekort. Op donderdag 14 juli daalt de waarde van uw beleggingsproducten sterk. Op de vierde werkdag (vrijdag 15 juli) kijkt de bank aan het begin van deze werkdag of u wel of geen dekkings- tekort heeft. U heeft op die dag een dekkingstekort van € 10.000,-.

Stelt de bank aan het begin van de vijfde werkdag (maandag 18 juli) weer vast dat u een dekkingstekort heeft? Dan zal de bank op maandag 18 juli maatregelen nemen om uw dekkingstekort op te heffen. Hierdoor eindigt de 5-dagen procedure.

Dekkingstekort niet opgelost

Op dinsdag 12 juli stelt de bank vast dat u een dekkingstekort van € 15.000,- op uw betaalrekening heeft. De bank stuurt u op dinsdag 12 juli een brief met de waarschuwing voor dit dekkingstekort. U doet niets of u neemt maatregelen die het dekkingstekort niet of niet helemaal opheffen. In de dagen daarna blijft de waarde van uw beleggingen ongeveer gelijk. U geeft geen orders op en u betaalt niets van uw betaalrekening. U blijft een dekkingstekort houden. Op de vierde werkdag (vrijdag 15 juli) kijkt de bank aan het begin van deze werkdag of u wel of geen dekkingstekort heeft. U heeft nog wel een dekkingstekort. Stelt de bank aan het begin van de vijfde werkdag (maandag 18 juli) weer vast dat u een dekkingstekort heeft? Dan zal de bank op maandag 18 juli maatregelen nemen om uw dekkingstekort op te heffen. Hierdoor eindigt de 5-dagen procedure.