Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0841
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	:18 maart 2021
Ingediend door	: Mevrouw [consument I], verder te noemen de consument I
mede namens	: Mevrouw [consument II], verder te noemen de consument II; de consument I en consument II worden samen aangeduid als 'de consumenten'
Tegen	: Kaspers Financieel Advies, gevestigd te Scheemda, verder te noemen de adviseur
en tegen	: Van Lieshout & Partners N.V., gevestigd te Hilversum, verder te noemen de vermogensbeheerder
Datum uitspraak	: 28 september 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de overeenkomst

Samenvatting

Zorgplicht adviseur en vermogensbeheerder. In een betrekkelijk korte periode is de communicatie tussen partijen moeizaam verlopen. De commissie heeft echter niet kunnen vaststellen dat de adviseur en/of de vermogensbeheerder daarbij zijn tekortgeschoten in hun zorgplicht of onrechtmatig hebben gehandeld. Na de opzegging van de overeenkomst door de consumenten kon de vermogensbeheerder uiteindelijk niet anders doen dan de beleggingen te liquideren. Er is geen sprake van schade die de adviseur dan wel de vermogensbeheerder kan worden toegerekend. De commissie wijst de vorderingen af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 adviseur en de vermogensbeheerder; en 4) het repliek naar aanleiding van het verweerschrift van de adviseur en het repliek van de consumenten naar aanleiding van het verweerschrift van de vermogensbeheerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 augustus 2021. Op de hoorzitting was namens de consumenten, de consument I aanwezig. De adviseur en de vermogensbeheerder waren ook aanwezig op de hoorzitting.

1.3 De consumenten, de adviseur en vermogensbeheerder 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, zusters van elkaar, hadden beiden per 1 juli 2019 met de adviseur een overeenkomst van dienstverlening (OVD) gesloten. Onderdeel daarvan was het serviceabonnement van € 50,- per maand. Over het service abonnement was het volgende opgenomen:

Wat doen wij voor dit service abonnement?

Wij beginnen met het maken van een risicoprofiel op basis van uw wensen en behoeften. Dit profiel is de basis voor de mate van spreiding in diverse beleggingsfondsen, welke het beste bij u passen.

Jaarlijks krijgt u 2 tot 4 persoonlijke bezoeken aan huis of op een van onze kantoren. De frequentie is afhankelijk van het gekozen risicoprofiel en de volatiliteit van uw portefeuille. In deze gesprekken toetsen wij de gestelde doelstellingen, uw actuele privé omstandigheden en de gekozen asset-allocatie. Indien van toepassing verwerken wij de door u aangeleverde actualiteiten in onze software, worden deze aangepast in uw financiële planning en kunnen wij, indien noodzakelijk, wijzigingen doorgeven aan de vermogensbeheerder.

2.2 De consumenten zijn beiden op advies en door bemiddeling van de adviseur met ingang van 19 juli 2019 een vermogensbeheerovereenkomst (VBO) aangegaan met de vermogens-beheerder.

2.3 Bij de VBO zijn de doelstelling en richtlijnen met betrekking tot het te beheren vermogen opgenomen (bijlage I bij VBO) en is (met beide consumenten) een neutraal risicoprofiel overeengekomen (bijlage II bij VBO). Een aantal relevante bepalingen uit de VBO zijn als bijlage opgenomen onderaan deze uitspraak.

2.4 Vanwege de onrust op de beurzen als gevolg van de coronacrisis stuurde de consument I op 13 maart 2020 een e-mail naar de adviseur met het verzoek te reageren op haar vragen daarover. Op 16 maart 2020 rappelleerde de consument I waarna de adviseur via sms onder andere heeft laten weten van 12-3 tot 19-3 op vakantie te zijn, maar heeft ook die dag het volgende bericht: *"Ik hou jullie beleggingen in de gaten. [naam collega] heeft nu even beheer is mijn collega. Spreek jullie zodra ik terug ben.(...)"*

2.5 Op 17 maart 2020 heeft de adviseur gemaild:
"We hebben op de zaak maatregelingen genomen. Zal deze mail ook door zetten naar mijn collega. Die voor mij waarneemt. We zijn erg druk met het beheren en proberen. Alles zo goed mogelijk in stand te houden. Met de vaart waarin alles veranderd is dat erg slecht te bepalen hoe snel de zaken veranderen. Maar angst is een slechte maatregel om een goed beheer te plegen. Ik ben de 21ste terug en we kunnen dan bellen. Zullen we dat afspreken?"

2.6 Op 18 maart 2020 stuurde de consument I een e-mail naar de adviseur met het volgende bericht:
"(...) Als ik kijk naar de verspreiding en de voorzorgen die genomen worden wereld wijd dan gaat de 'wereld' voorlopig 'plat'. Dat er weer een herstel komt spreekt voor zich maar ik denk dat onze vermogens zodanig worden aangesproken dat er erg weinig overblijft. . Waarom niet het grootste deel van het vermogen wegzetten . Dat had je toch een x genoemd? En een deel inkomsten voor dit jaar naar onze rekeningen overmaken."

2.7 Op 19 maart 2020 stuurde de consument I een e-mail met de volgende inhoud:
"Onder de gegeven omstandigheden vind ik het erg vervelend dat ik nog geen duidelijk antwoord op mijn vraag heb. Iedere dag telt in dit geval. Op mijn besluit, op 13-03- 2020, kwam alleen het antwoord dat er verwacht wordt dat 'de economie waarschijnlijk na de zomer wel weer 'aan zal trekken'. Dat angst een slechte raadgever is weet ik , maar het gaat hier niet over mijn angst. Het gaat hier over de angst in de wereld. En daar wil/ hoef ik niet in mee te gaan. (ik bedoel dat het mij nu om onze slechte communicatie gaat) Ik wil bij dezen een klacht indienen.
Over welke oplossingen er m.b.t het veiligstellen van ons vermogen, door jullie uit te voeren zijn, wordt niet ingegaan. Waarom niet direct aangeven wat de mogelijkheden zijn. Ik zie iedere dag dat de waarde van onze beleggingen drastisch terugloopt op dit moment een verlies van ([consument I]) € 18.834 en voor [consument II] € 22.738. (in nog geen week tijd). Tussen vrijdag en vandaag zit een verschil van ([consument I]) € 12.4165. en [consument II] € 15.000. Ik hoop dat je je realiseert dat ik deze verschillen in rekening moet brengen, omdat ik van je verwacht dat je de 1ste mail zodanig serieus neemt dat het niet tot een zo groot verlies als nu had hoeven komen.
Je gaf aan dat [naam collega] onze zaken, tijdens je afwezigheid, voor jou heeft waargenomen. In dat geval is er geen aanwijsbare reden geweest om niet alert te reageren op mijn verzoek ' onze rekeningen stop te zetten en het geld dat nu door jullie beheerd wordt op onze spaarrekening(en) over te boeken om verdere 'schade' te voorkomen'. Of om een passend antwoord te geven op de vraag of er op een andere manier het vermogen veilig te stellen. Zowel niet door jou of [naam collega]. (...)"

2.8 Op 21 maart 2021 is er tussen consument I en de adviseur telefonisch contact (of voicemailberichten) over het verzetten van een op 23 maart 2020 geplande afspraak. De adviseur heeft die dag ook een email gestuurd met daarin het volgende:
"Ik probeer al twee dagen je te bellen. Nu vrijdag drie keer gebeld en gevraagd om terug te bellen. [consument II] geprobeerd en in gesproken. Zaterdag weer geprobeerd en een sms gezonden. Daarna nog eens gebeld en in gesproken. Het gaat om maandag afspraak om 14:30 gaat niet lukken om 16:00 uur wel. En dat het kantoor verhuist is."

2.9 Op 22 maart 2020 liet de consument I de adviseur per email het volgende weten:
"We hàdden toch een afspraak om 14: 30. Om 16:00 lukt het mij èn [consument II] niet.(...)"
In reactie daarop liet de adviseur weten dat de afspraak toch om 14:30 uur door kan gaan.

Vervolgens liet de consument I weten dat zij al andere afspraken had gemaakt en het dus niet meer kon om 14:30 uur op 23 maart 2020.

2.10 Op 23 maart 2020 hebben de consumenten een e-mail naar de adviseur gestuurd met de mededeling dat zij de overeenkomst wilden beëindigen (hierna: de opzegging). In de opzegging stond onder andere het volgende:

> Wij, [redacted], willen de samenwerking met [redacted] stopzetten.
>
> Het uiteindelijke besluit is genomen vanwege het uitblijven van, op het moment dat dat nodig was, voldoende relevante informatie m.b.t. ons vermogens beheer en het uitblijven van actief handelen. Hiermee wordt niet bedoelt het proberen ons telefonisch te bereiken, maar het zich verdiepen en ingaan op de inhoudelijke vraag onzerzijds, van zowel [redacted] als wel de heer [redacted] die onze zaken zou behartigen tijdens [redacted] afwezigheid. Wij zijn ons bewust van alle gevolgen die de corona crisis op dit moment met zich meebrengt en een goed overleg met [redacted] en / of de heer [redacted] was op het moment dat wij een verzoek tot overleg per mail en of om het veiligstellen van ons vermogen verzochten dan ook zeker op z'n plaats geweest. Met het uitblijven van een bevredigend ter zake doend antwoord is het vertrouwen zodanig geschaad dat we van mening zijn niet langer gebruik te willen maken van alle betrokken diensten, Kaspers Financieel Advies en de diensten van [redacted].
>
> (...)
>
> Voor ons voldoende reden om ons contract te beëindigen.
> Wij stellen [redacted] verantwoordelijk voor het verlies van (bedrag nader te bepalen) vanaf datum 13-03-2020 09:30 uur tot het moment dat de contract beëindiging bevestigd is. Wij verzoeken dit verlies te vergoeden en om de rekeningen bij de betrokken banken z.s.m. op te heffen en het resterende vermogen op onze spaarrekeningen te storten. Tevens verzoeken wij de vooruitbetaalde abonnementskosten terug te storten.
>
> *(...)*
> Datum: 22-03-2020 Plaats: Assen

2.11 De vermogensbeheerder heeft na ontvangst van de opzegging via de adviseur, geprobeerd de consument I telefonisch te bereiken, maar kreeg geen contact. De volgende dag is er per e-mail contact geweest tussen de consument I en de vermogensbeheerder. De vermogens-beheerder is later die dag overgegaan tot het liquideren van de portefeuilles van de consumenten en het storten van de opbrengst daarvan op de betreffende tegenrekeningen.

2.12 Op 29 maart 2020 ontving de vermogensbeheerder een opheffingsverzoek om de beide beleggingsrekeningen te beëindigen. Op 31 maart 2020 heeft de vermogensbeheerder de beschikbare tegoeden op de rekeningen van de consumenten overgemaakt.

2.13 Vanaf 23 maart 2020 is er tussen de consument I en de adviseur nog telefonisch (ingesproken berichten) en via e-mail contact over haar klachten, wat uiteindelijk heeft geleid tot de onderhavige klachten bij Kifid.

De klacht en vordering

2.14 De consumenten verwijten de adviseur dan wel de vermogensbeheerder dat er naar aanleiding van hun vragen en verzoeken vanaf 13 maart 2020 niet zorgvuldig jegens hun is gehandeld door niet adequaat te reageren en/of te adviseren over de dalende beleggingen als gevolg van de coronacrisis. Relevante antwoorden bleven uit, zodat zij geen goed geïnformeerde beslissing konden nemen over wat te doen met hun beleggingsportefeuilles. Vanwege de slechte communicatie hebben de consumenten vervolgens besloten hun overeenkomst met de adviseur en de vermogensbeheerder op te zeggen. De taakverdeling tussen de adviseur en de vermogensbeheerder is de consument I overigens ook altijd onduidelijk gebleven. Zij ging ervan uit dat de adviseur in alle gevallen hun aanspreekpunt was. De consumenten achten de adviseur en/of de vermogensbeheerder aansprakelijk voor hun schade als gevolg van alle onrust, tijd en geld wat het hun heeft gekost en voor de niet verleende diensten. De consumenten vorderen elk een bedrag van € 75.000,- als schadevergoeding.

Het verweer

2.15 De adviseur en de vermogensbeheerder hebben verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de adviseur en de vermogensbeheerder (of één van beiden), tekort zijn geschoten in hun zorgplicht tegenover de consumenten of op andere wijze onrechtmatig jegens hun hebben gehandeld.

3.2 De commissie stelt hierbij voorop dat de consumenten via de adviseur met de vermogens-beheerder een overeenkomst zijn aangegaan met betrekking tot het beheer van vermogens van respectievelijk € 150.000,- en € 100.000,-. Daarbij is onder andere (met beide consumenten) overeengekomen dat zou worden belegd conform een neutraal profiel en een beleggingshorizon van langer dan 10 jaar[1]. De klachten van de consumenten gaan voorts niet over het gevoerde beleggingsbeleid.

[1] Zie bijlage I bij de VBO; deels opgenomen als bijlage bij deze uitspraak.

De klachten gaan over (het gebrek aan) de communicatie in de periode vanaf 13 maart 2020 tot en met in ieder geval 24 maart 2020 op welk moment de beide beleggingsportefeuilles op verzoek van de consumenten door de vermogensbeheerder zijn geliquideerd.

3.3 Kort samengevat begrijpt de commissie de klachten van de consumenten dat zij zeer onzeker waren over wat te doen met hun beleggingen gelet op de dalende beurzen als gevolg van de coronacrisis (maart 2020) en dat zij daarbij de benodigde begeleiding misten door de adviseur dan wel de vermogensbeheerder, die niet goed op hun vragen of verzoeken hebben gereageerd.

3.4 De commissie zal bij de beoordeling eerst ingaan op de verhoudingen tussen de consumenten, de adviseur en de vermogensbeheerder, vervolgens op de gang van zaken in de litigieuze periode en ook ingaan op de vraag of er schade is geleden waarvoor de adviseur en/of de vermogensbeheerder aansprakelijk kunnen worden gehouden.

Hoe lagen de verhoudingen tussen de partijen?

3.5 De adviseur verrichtte voor de vermogensbeheerder werkzaamheden op grond van een overeenkomst (van opdracht). De adviseur ging namens de vermogensbeheerder nieuwe relaties aan en verzorgde het relatiemanagement met deze cliënten. Voor zover de consumenten hebben betwist daarvan op de hoogte te zijn, omdat alle contacten via de adviseur verliepen, was het de consumenten duidelijk, althans had het de consumenten duidelijk moeten zijn dat de VBO werd gesloten met de vermogensbeheerder. Op de VBO stond dat immers in de aanhef duidelijk vermeld en het bleek ook uit alle documenten die daarbij zijn verstrekt.

3.6 Daarnaast hadden de consumenten met de adviseur een overeenkomst van dienstverlening met een serviceabonnement. Op basis daarvan zouden een aantal keer per jaar persoonlijke gesprekken plaatsvinden om de gestelde doelstellingen en de actuele privéomstandigheden te bespreken en, indien noodzakelijk, wijzigingen door te geven aan de vermogensbeheerder (zie 2.1). Op 20 januari 2020 had zo'n gesprek plaatsgevonden en voor 23 maart 2020 was ook een gesprek gepland.

De gebeurtenissen tussen 13 en 24 maart 2020

3.7 De (sterk) dalende beurskoersen begin maart 2020 waren voor de consumenten aanleiding om contact op te nemen met de adviseur. Bij het uitblijven van een reactie op het eerste verzoek (13 maart 2020) heeft de consument 1 op 16 maart 2021 bij de adviseur gerappelleerd. Zoals blijkt uit het bericht van 19 maart 2020 (zie 2.7), waren de consumenten niet gerust gesteld door de mededelingen van de adviseur dat de economie wel weer zou aantrekken en dat angst een slechte raadgever is.

3.8 De commissie merkt op dat de wijze waarop in deze periode met de consumenten is gecommuniceerd niet de schoonheidsprijs verdient. De commissie acht begrijpelijk dat de consumenten zich in eerste instantie (alleen) tot de adviseur hebben gericht, omdat die hun aanspreekpunt was (relatiemanager). Door haar vakantie in die periode was het voor de adviseur kennelijk moeilijker om te communiceren met de consumenten. De adviseur heeft niet vooraf, maar pas later in haar reactie, de consumenten geïnformeerd over haar waarnemer bij de vermogensbeheerder, maar heeft hen daar niet expliciet naar verwezen. De adviseur heeft zelf inhoudelijk gereageerd per e-mail en sms op 17 maart 2020 en op 19 maart 2020 per sms-bericht het voorstel gedaan om op maandag (23 maart 2020) te overleggen. Uit de reactie van de adviseur (sms van 17 maart 2020) blijkt overigens dat zij heeft aangegeven dat zij (kennelijk bedoeld: de adviseur en de vermogensbeheerder) verwachtten dat na de zomer alles weer zou herstellen en het daarom niet verstandig zou zijn om alle beleggingen te verkopen. De consumenten hebben daarentegen – ondanks de vermeende urgentie, zie de e-mail van 19 maart 2020, en het gegeven dat zij van de adviseur kennelijk in hun ogen geen bevredigende reactie hadden ontvangen – op dat moment zelf ook geen contact opgenomen met de vermogensbeheerder. Dat had op hun weg gelegen indien zij van mening waren dat de vermogensbeheerder had moeten reageren op hun verzoek, gedaan per e-mail van 13 maart 2020 (wat door de adviseur zou zijn doorgestuurd), om de rekeningen stop te zetten en het geld op hun rekeningen over te boeken om verdere schade te voorkomen. Naar aanleiding van de e-mail van 13 maart 2020 is overigens de hiervoor genoemde correspondentie op gang gekomen waardoor er tot en met 23 maart 2020 feitelijk geen order of definitieve bevestiging was om de beleggingen te (laten) verkopen. Partijen waren nog met elkaar in gesprek en het één en ander zou nog besproken kunnen worden op het geplande (advies)gesprek van 23 maart 2020.

3.9 Wat betreft het geplande gesprek van 23 maart 2020, waarvan de consumenten hebben gesteld dat de adviseur deze in eerste instantie vergeten zou zijn, merkt de commissie op dat uit de aangeleverde stukken blijkt dat er correspondentie is geweest over de tijd en plaats van dit gesprek, maar ook dat de adviseur (uiteindelijk) heeft aangegeven dat het haar toch zou lukken om het gesprek op het oorspronkelijk geplande tijdstip van 14:30 uur door te kunnen laten gaan. De consumenten hebben echter vervolgens zelf de afspraak geannuleerd en dezelfde dag de overeenkomst met de adviseur, en daarmee ook met de vermogens-beheerder, opgezegd met het verzoek om alle beleggingen te liquideren. Kennelijk hebben de consumenten dit gesprek niet willen afwachten, omdat zij al het besluit hadden genomen om de overeenkomst op te zeggen. De commissie is van oordeel dat dat de adviseur hierbij niet is tekortgeschoten in haar zorgplicht. Zij was immers bereid om de actuele omstandigheden met de consumenten te bespreken en hen daarbij te adviseren.

3.10 Wat betreft de zorgplicht van de vermogensbeheerder merkt de commissie op dat van een vermogensbeheerder weliswaar verwacht mag worden dat hij zijn cliënten informeert als er sprake is van sterk dalende koersen en zelfs een verplichting[2] heeft om de consumenten op de hoogte te brengen als er sprake is van een verlies van 10% van de totale waarde van de beleggingsportefeuille[3]. De zorgplicht van de vermogensbeheerder gaat echter niet zover dat hij in zo'n geval gelijk de beleggingen dient veilig te stellen door deze te verkopen, zoals de consumenten mogelijk hadden verwacht. In dit geval was sprake van een algehele daling van de beurskoersen als gevolg van de coronacrisis waarmee ook de vermogensbeheerder werd geconfronteerd. De vermogensbeheerder heeft daarover nog toegelicht dat zij hun cliënten door middel van nieuwsbrieven daarover hebben geïnformeerd. Dat daarbij vervolgens in het kader van het vermogensbeheer verkeerde keuzes zijn gemaakt of geen beheer is gevoerd zoals dat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam vermogensbeheerder verwacht mag worden, is gesteld noch gebleken. Het vermogensbeheer was daarnaast aangegaan met een langetermijnperspectief. Het meteen liquideren van de gehele portefeuille bij een dalende beurs is dan niet direct een logische of redelijke keuze, zeker als op de lange termijn weer herstel wordt verwacht hoewel dat uiteraard onzeker blijft. De vermogensbeheerder heeft na ontvangst van de opzegging daartoe nog wel contact met de consumenten opgenomen. De opzegging met daarbij de opdracht tot liquidatie van de portefeuilles is echter niet (alsnog) ingetrokken door de consumenten. De commissie is dan ook van oordeel dat de vermogensbeheerder niet anders kon doen dan de opdracht uit te voeren en over te gaan tot liquidatie van de beleggingen.

Geen schade

3.11 Zowel de adviseur als de vermogensbeheerder zijn niet aansprakelijk voor de gerealiseerde (koers)verliezen op de beleggingen. Het is een feit van algemene bekendheid dat aan beleggingen (koers)risico's kleven. Na de opzegging en liquidatie van de beleggingen kregen de consumenten bovendien weer de beschikking over hun vermogens, welke zij vervolgens, indien gewenst, weer hadden kunnen aanwenden voor beleggingen of vermogensbeheer bij een andere dienstverlener.

Conclusie

3.12 Samengevat kan worden vastgesteld dat de communicatie tussen met name de consumenten en de adviseur in een betrekkelijk korte periode moeizaam is verlopen en dat de consumenten in die periode niet meteen de door hun gewenste duidelijkheid hebben gekregen. Dat de adviseur en/of de vermogensbeheerder zijn tekortgeschoten in hun zorgplicht of onrechtmatig hebben gehandeld, heeft de commissie niet kunnen vaststellen.

---

[2] Artikel 62 lid 1 Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/565

[3] Uit de bijlage IV bij de VBO volgt dat de consumenten in een dergelijk geval een e-mail ontvangen ter attentie daarop.

In ieder geval is geen sprake van schade die de adviseur dan wel de vermogensbeheerder kan worden toegerekend. Dit leidt ertoe dat de vorderingen in deze klachtprocedure moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Bijlage - Relevante bepalingen de overeenkomst

Uit de vermogensbeheerovereenkomst

Artikel 4
Cliënt verleent Beheerder hierbij opdracht en volmacht, die Beheerder aanvaardt, om binnen de in Bijlage I vermelde doelstelling en richtlijnen, en voor zover dit noodzakelijk is ter uitvoering van het beheer, vrij te beschikken over het beheerd vermogen. Cliënt verleent Beheerder daarmee ook de bevoegdheid om in naam van en voor rekening en risico van Cliënt rechtshandelingen te verrichten, waaronder het verrichten van transacties in financiële instrumenten en het naar eigen inzicht uitoefenen van aan financiële instrumenten verbonden stemrechten ter vergadering en hierin het woord te voeren. Deze volmacht blijft van kracht totdat deze door Cliënt per aangetekende brief aan Beheerder wordt ingetrokken. De intrekking treedt in werking op de datum van de schriftelijke bevestiging door Beheerder van de ontvangst van deze brief.

Artikel 5
Beheerder zal, met inachtneming van het gestelde in de Bijlagen I en II, vrij zijn in de wijze van belegging en herbelegging van de van het beheerd vermogen deel uitmakende waarden, daaronder begrepen de door de bank c.q. Beheerder voor Cliënt geïnde dividenden, coupons, rente en dergelijke.

Artikel 6
Beheerder zal bij het beheer de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en daarbij naar beste kunnen met de belangen van Cliënt rekening houden. Bij het uitvoeren van opdrachten zal Beheerder voorrang verlenen aan de belangen van Cliënt boven haar eigen belang. Beheerder zal zich onthouden van handelingen die een adequate functionering van de effectenmarkten of het vertrouwen van beleggers daarin kunnen schaden. Beheerder is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van waardedaling, koersverandering en/of door Cliënt geleden verlies of gederfde winst of welke andere oorzaak dan ook, tenzij de schade een direct gevolg is van opzet of grove schuld van Beheerder.

Uit de Bijlage I behorende bij de vermogensbeheerovereenkomst met de consument I

6. De portefeuille bij van Lieshout & Partners dient de eerste 10 jaar niet als aanvulling op het huidige inkomen.
7. Het doel van de nieuwe portefeuille bij Van Lieshout & Partners is aanvulling van uw toekomstige inkomsten. U streeft een jaarlijks netto rendement na van circa 4 % op lange termijn. Het vermogen is vanaf jaar 10 bedoeld om volledig aan inkomsten besteed te worden. Met een jaarlijks onttrekking van € 18.000.
8. U heeft een redelijke risico acceptatie met betrekking tot het vermogen waar dit voorstel betrekking op heeft. Tussentijdse dalingen van 10 % vindt u acceptabel. Zowel dit risico alsmede uw rendementseis passen bij uw gekozen profiel "**neutraal**".
9. U beschikt niet over ervaring en kennis van beleggen. U begrijpt wel de noodzaak hiervan en accepteert de risico's die hieraan verbonden zijn. U houdt juist hierom voldoende liquidemiddelen aan op een spaarrekening zijn twee derde van uw vermogen.
10. Uw beleggingshorizon is langer dan 10 jaar. Een lange beleggingshorizon verlaagt het risico van beleggen, omdat daarmee wordt aangegeven dat u binnen de periode van 10 jaar niet gedwongen zult zijn om op een slecht moment (lees met koersverliezen) uw beleggingen te gelde te maken, maar de tijd heeft om perioden van koersschommelingen te overbruggen.
11. Wij nemen aan dat u van uw vermogensbeheerder de nodige aandacht en een creatieve houding verwacht, waarbij indien nodig winst en verlies genomen mag worden op posities in de portefeuille.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Uit de Bijlage I behorende bij de vermogensbeheerovereenkomst met de consument II

6. Het doel van de nieuwe portefeuille bij Van Lieshout & Partners is aanvulling op toekomstige inkomsten. U streeft een jaarlijks netto rendement na van circa 4 % op lange termijn. Het vermogen is bedoeld om volledig aan inkomsten besteed te worden. Met een jaarlijks benodigde inkomen van € 21.600.
7. U heeft een redelijke risico acceptatie met betrekking tot het vermogen waar dit voorstel betrekking op heeft. Tussentijdse dalingen van 0-10 % vindt u acceptabel. Zowel dit risico alsmede uw rendementseis passen bij uw gekozen profiel "**neutraal**".
8. U beschikt niet over ervaring en kennis van beleggen. U begrijpt wel de noodzaak hiervan en accepteert de risico's die hieraan verbonden zijn. U houdt juist hierom, ruim voldoende liquidemiddelen aan op een spaarrekening, zijnde twee derde van uw vermogen.
9. Uw beleggingshorizon is langer dan 10 tot 12 jaar. Een lange beleggingshorizon verlaagt het risico van beleggen, omdat daarmee wordt aangegeven dat u binnen de periode van 10 jaar niet gedwongen zult zijn om op een slecht moment (lees met koersverliezen) uw beleggingen te gelde te maken, maar de tijd heeft om perioden van koersschommelingen te overbruggen.
10. Wij nemen aan dat u van uw vermogensbeheerder de nodige aandacht en een creatieve houding verwacht, waarbij indien nodig winst en verlies genomen mag worden op posities in de portefeuille.