Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-63 d.d. 27 februari 2013
(mr. J. Wortel, voorzitter, en de heren prof. drs. A.D. Bac RA en G.J.P. Okkema, leden en mevrouw mr. J.J. Guijt, secretaris)

Samenvatting

Adviesrelatie. Consument verwijt Aangeslotene in meerdere klachtonderdelen (o.a. niet tijdige en onjuiste informatieverstrekking, aankoop van obligaties zonder toestemming, afwijking van het risicoprofiel, fouten bij de bejegening) dat zij zich niet heeft gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend beleggingsadviseur betaamt. Daarvan is naar het oordeel van de Commissie niet gebleken, zodat de klacht in al zijn onderdelen is afgewezen.

Consument,

en

de naamloze vennootschap ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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 van 24 oktober 2011;
- het verweer van Aangeslotene;
- de repliek van Consument met bijlage;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief van de gemachtigde van Consument van 5 september 2012;
- het e-mailbericht van de gemachtigde van Consument van 18 november 2012; en
- de door de gemachtigde van Consument overgelegde pleitnotities.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie stelt voorts vast dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 16 januari 2013 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument heeft zich in 2003 tot Aangeslotene gewend voor advies. Zij was toen 70 jaar oud. Op 29 december 2003, 25 februari 2004, 21 april 2004 en 19 mei 2004 heeft Aangeslotene Consument beleggingsvoorstellen doen toekomen.
In het beleggingsvoorstel dat Consument op 29 december 2003 is toegestuurd staan als uitgangspunten van Consument - voor zover hier van belang - opgenomen:
"• .. belegbaar vermogen van circa € 1.200.000 in privé.
• De bedragen kunnen naar verwachting voor een periode van tenminste 5 jaar worden belegd.
• Als doelstelling van uw beleggingen heeft u aangegeven hoofdzakelijk inkomsten te willen ontvangen en voor een beperkt deel vermogensgroei.
•Bij het vaststellen van de asset allocatie en uw beleggingshorizon is hiermee rekening gehouden.
• Ons advies heeft betrekking op het bij [Aangeslotene] geadministreerde effectendeel en de aandelen die worden aangehouden bij een derde bank.
• U wenst hoofdzakelijk te beleggen in risicomijdende producten.
• Er is geen geleend geld betrokken bij het belegbaar vermogen.
• U heeft ervaring met beleggen in aandelen en obligaties. De risico's die gepaard gaan met beleggen in de verschillende beleggingscategorieën zijn u bekend en vormen voor u geen belemmering.
• U kiest voor een vorm van adviserend beheer, wat betekent dat u zelf besluit het door [Aangeslotene] gegeven advies tot aan- of verkoop van effecten al dan niet te volgen. U blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het resultaat. Ook moet uw beleggingsadviseur altijd uw persoonlijke toestemming hebben voordat [zij] een beurstransactie voor u mag realiseren.
• Wij zullen de portefeuille minimaal 1 maal per jaar persoonlijk met u doorspreken. Uiteraard kan deze frequentie worden aangepast, indien dit uwerzijds of onzerzijds wenselijk wordt geacht. "
Voorts staat opgenomen:
"Op basis van uw persoonlijke uitgangspunten, de huidige economische omstandigheden en het actuele rente- en beursklimaat adviseren wij u te beleggen conform de "Beheerst rendement Portefeuille ".
Na overleg met Consument en haar adviseurs - haar echtgenoot en haar gemachtigde - is dit beleggingsvoorstel aangepast. In het op 25 februari 2004 verstuurde aangepaste beleggingsvoorstel zijn dezelfde uitgangspunten opgenomen, behoudens de hoogte van het belegbaar vermogen (€ 1.300.000 i.p.v. € 1.200.000,-). Ook de frequentie van het doorspreken van de portefeuille verschilt: niet jaarlijks maar op kwartaalbasis.
Op verzoek van Consument en haar adviseurs is ook dit voorstel aangepast. Op 21 april 2004 is een aangepast voorstel tot invulling van de portefeuille aan Consument verzonden.
Ook daarna is het beleggingsvoorstel op verzoek van Consument aangepast. In het op 19 mei 2004 aan Consument gestuurde beleggingsvoorstel staat bij het belegbaar vermogen vermeld dat van de € 1.300.000 € 200.000 gebruikt zal worden voor kwartaalsparen/internetsparen en dat het advies alleen betrekking heeft op het bij Aangeslotene geadministreerde effectendeel. In dit voorstel adviseert Aangeslotene Consument onder meer de volgende aankooptransacties te verrichten:

ING Bank perpetual	EUR	150.000,-
Hannover RE 2014/2014 Fixed to Float Note	EUR	150.000,-
Goldman Sachs 2010	EUR	75.000,-
NIB obligatie	EUR	60.000,-
Wolters Kluwer perpetual	EUR	80.000,-.

Op basis van laatstgenoemd beleggingsvoorstel heeft Consument vanaf medio 2004 belegd. Vanaf in ieder geval september 2005 heeft veelvuldig contact tussen (de adviseurs van) Consument en Aangeslotene plaatsgevonden. Uit de daarvan gemaakte gespreksverslagen volgt, voor zover hier van belang:

Gespreksverslag Aangeslotene d.d. 28 maart 2006:

"Relatie wenst de beleggingen uit te breiden met 400.000 Euro naar 1 miljoen. Relatie wenst dan het profiel te wijzigen naar 3. Het obligatiedeel wenst men met name uit te breiden met Fix-to-Float (Euribor) obligaties. Verder 5% onr. goed toevoegen.

Op sector-niveau wenst relatie de overweging in Telecom verder uit te breiden door opname van KPN. Relatie is bewust van de forse overweging die hij daardoor aan deze sector meegeeft en de risico's die ermee gepaard gaan."

Verslag kwartaalbespreking d.d. 7 juli 2006, opgemaakt door de gemachtigde van Consument:

"Bij de start van de samenwerking was de afspraak dat de portefeuille binnen 6 maanden vol belegd zou zijn, echter tot op heden is er nog zo'n € 400.000,- liquide. De oorspronkelijke doelstelling qua rendement van 8% wordt mede hierdoor niet gerealiseerd. (..)

Om van de € 400.000,- liquide middelen meer rendement te kunnen genereren wordt er tijdens deze kwartaalbespreking een voorstel uitgewerkt voor aanvullende beleggingen: (..)

De [beleggingsadviseur] wil graag nog een keer de doelstelling en de horizon van de beleggingsportefeuille bespreken, opdat deze geheel in lijn is hiermee en goed kan worden geadviseerd vanuit [Aangeslotene]:

◦ Doelstelling:

Bron als aanvulling voor inkomsten

Bron om schenkingen aan (klein)kinderen mee mogelijk te maken.

◦ Horizon – 15 jaar sinds de start van de beleggingsportefeuille".

Verslag van het gesprek op 7 juli 2006 van Aangeslotene d.d. 10 juli 2006

"Revisie profiel

Met relatie besproken. Van de 1.3 miljoen is 1 miljoen voor beleggingen beschikbaar (300.000 is voor onvoorziene uitgaven). Beleggingshorizon is > 15 jaar. Uit deze 1 miljoen moet jaarlijks circa 40.000 aan inkomen komen om de IB en de rente aan de kinderen te betalen. Derhalve geadviseerd om niet langer te kiezen voor een tijdelijke afwijking naar profiel 3 maar het te houden bij profiel 2.

Inhoud beleggingen

Relatie wenst uit te breiden. (..)

Vastrentend: 6% Aegon perp. ingeschreven (gewezen op de risico's en het prospectus). Verder wenst relatie uit te breiden in de Fix-to-Floaters en Steepeners vanwege de gedaalde koersen. Geadviseerd hier dan wel andere debiteuren toe te voegen en niet meer dan 50.000 per obligatie te investeren".

Gespreksverslag Aangeslotene d.d. 5 december 2006 van een gesprek met Consument op 1 december 2006 :
"Profiel
relatie heeft met een belang van circa 350.000 Euro in aandelen een overweging (circa 50%) op portefeuille niveau ten aanzien van het afgesproken profiel 2. Dit komt echter meer door het (bewust) niet invullen van de helft van het obligatiegedeelte (staat nog liquide op een spaarrekening) dan door een bewuste overweging van het aandelengedeelte. Relatie vindt het effectief rendement op obligaties nog te mager om dit obligatiegedeelte verder in te vullen".
Verslag kwartaalbespreking d.d. 1 december 2006, opgesteld door de gemachtigde van Consument:
"De uitgangspositie voor de beleggingsportefeuille is en blijft 30% aandelen en 70% vastrentende beleggingen. De huidige overweging op aandelen (50%) dient in de toekomst te worden teruggebracht op basis van de AEX-ontwikkelingen en nieuwe alternatieven voor vastrentende beleggingen. Het profiel is en blijft defensief (minimaal risico) en er dient dienovereenkomstig te worden gehandeld".
Gespreksverslag Aangeslotene d.d. 9 februari 2007:
"Profiel
Gezien de matige rendementsverwachting van obligaties en de rendementsdoelstelling van 8% wenst relatie het maximum in aandelen te beleggen tijdelijk te verhogen naar 500.000 Euro (50% van de maximaal te beleggen 1.000.000). Doordat de liquiditeiten (150.000 dat eigenlijk in vastrentend belegd had moeten worden) niet in het base worden meegenomen kan het gekozen profiel substantieel afwijken van het vastgelegde profiel (60% aandelen i.p.v. 30% aandelen)".
Verslag kwartaalbespreking d.d. 9 februari 2007, opgesteld door de gemachtigde van Consument:
"Realistisch beleggen is de doelstelling voor 2007. Verhouding aandelen en obligaties wordt overwogen op aandelen voor € 100.000,- ruimte. De insteek voor de overweging is van tijdelijke aard omdat het risicoprofiel qua uitgangspositie gehandhaafd blijft".
Verslag Aangeslotene van telefoongesprek met Consument d.d. 10 mei 2007
"Gebeld: AEX heeft 540 bereikt. Relatie wenst echter niets te verkopen".
Verslag kwartaalbespreking d.d. 5 juli 2007, opgesteld door de gemachtigde van Consument
"Bij de risico allocatie wordt langdurig stilgestaan en wordt in de diepte gediscussieerd over de verhouding van de aandelen in relatie tot de vast rentende beleggingsproducten (bijv. obligaties). De oorspronkelijke doelstelling is een defensieve beleggingsportefeuille met een verhouding van 30/70 aandelen/obligaties. Teneinde het gewenste rendement te kunnen realiseren is er tussentijds voor gekozen om deze naar 50/50 te brengen en na de recente winstneming is nu de vraag naar welke verhouding er nu wordt gegaan. Op
basis van de discussie en de rendementsdoelstellingen wordt er besloten om te kiezen voor een spreiding van 35% tot maximaal 40% aandelen en 65% tot minimaal 60% vastrentende beleggingsproducten. Kortom
€ 350.000,- tot € 400.000,- in aandelen en de rest in vastrentende beleggingsproducten.
Het bovengenoemde betreft de verdeling op basis van het in totaal en maximaal te beleggen bedrag van 1 miljoen euro. (..)

Indien de rente in de toekomst omlaag zou gaan en de koers van de obligaties niet omhoog zou gaan, dan moet er worden overwogen om de desbetreffende obligatie te verkopen, eventueel met verlies. Het betreft hier met name de langlopende en oneindige obligaties.(..)
De huidige aandelen in de beleggingsportefeuille worden doorgesproken en er blijkt geen reden op dit moment om hier verandering in aan te brengen.
Daarnaast wordt er besloten om de volgende fondsen toe te voegen aan de portefeuille: (..)
Hierdoor is de financiële sector weer optimaal vertegenwoordigd in de beleggingsportefeuille.".
Gespreksverslag Aangeslotene d.d. 9 juli 2007 van het gesprek op 5 juli 2007:
"Profiel
Van het 1 miljoen maximaal te beleggen (totaal vermogen 1.300.000) vermogen mag vanaf heden maximaal 350 a 400 duizend in aandelen belegd worden (voorheen was dit maximaal 500.000 Euro). Doordat van het obligatiegedeelte (maximaal 600.000) nog steeds maar 350.000 Euro is ingevuld kan op portefeuilleniveau een substantiële afwijking ontstaan ten opzichte van het gekozen profiel. Deze systeemtechnische profielafwijking is akkoord".
Gespreksverslag Aangeslotene d.d. 17 januari 2008:
"Profiel (2)
Er bestaat nog steeds een afwijking ten aanzien van het vastgestelde profiel 2. Dit is destijds ontstaan doordat circa. 300.000 Euro van het obligatie gedeelte niet is ingevuld gezien de lage rentestand. Gezien onze matige tarieven op deposito is ook dit geld overgemaakt naar [een andere bank]. Aangegeven dat we derhalve de achtergrond van de profielafwijking schriftelijk gaan bevestigen. Relatie wenst nog maximaal 60.000 Euro te beleggen in twee aandelen uit een defensieve sector".
Gespreksverslag Aangeslotene d.d. 28 maart 2008:
"Profiel (2)
Huidige allocatie ca. 44% aandelen. De achtergrond van de afwijking is bekend en 23-1-2007 [bedoeld wordt kennelijk 2008] schriftelijk aan relatie bevestigd. [Echtgenoot van Consument] wenst aandelengedeelte uit te breiden (met max. 120.000 Euro) maar [Consument en haar gemachtigde] willen dit niet gezien de huidige onzekerheid op de financiële markten".
Verslag kwartaalbesprekingen 26 maart 2008 en 25 juni 2008, opgesteld door de gemachtigde van Consument:
"Bij de risico allocatie wordt langdurig stilgestaan en wordt in de diepte gediscussieerd over de verhouding van de aandelen in relatie tot de vastrentende beleggingsproducten (bijv. obligaties). De oorspronkelijke doelstelling is een defensieve beleggingsportefeuille met een verhouding van 30/70 aandelen/obligaties. Teneinde het gewenste rendement te kunnen realiseren is er tussentijds voor gekozen om deze naar 50/50 te brengen en na de recente winstneming is de vraag naar welke verhouding er nu wordt gegaan. Op basis van de discussie en de rendementsdoelstellingen wordt er besloten om te kiezen voor een spreiding van 35% tot maximaal 40% aandelen en 65% tot minimaal 60% vastrentende beleggingsproducten. Kortom € 350.000,- tot € 400.000,- in aandelen en de rest in vastrentende beleggingsproducten".
Verslag kwartaalbespreking d.d. 24 september 2008, opgesteld door de gemachtigde van Consument:

"[Consument] informeert naar de status van Goldman Sachs. Is het fonds nog veilig, moet er actie worden ondernomen of zo laten. De uitkomst van de discussie is dat er op dit moment geen aanleiding is om actie te ondernemen. De koers van het fonds is relatief hoog in vergelijking met de overige en de verwachting is dat Goldman Sachs veilig is. (..)
Bij de risico allocatie wordt stilgestaan en wordt gediscussieerd over de verhouding van de aandelen in relatie tot de vast rentende waarden. Het bovengenoemde betreft de verdeling op basis van de in totaal en maximaal te beleggen bedrag van 1 miljoen euro. Tevens is het verzoek om de desbetreffende documenten over dit onderwerp altijd te baseren op de maximaal te beleggen investering en niet op basis van de huidige portefeuille, dit werkt verwarrend voor de beeldvorming en de te voeren discussie hierover".
Gespreksverslag Aangeslotene d.d. 16 oktober 2008 van het gesprek op 24 september 2008:
"Profiel (2)
ca. 50% in aandelen: afwijking t.o.v. gekozen profiel is bekend en ligt vast".
Gespreksverslag Aangeslotene d.d. 18 december 2008:
"[Consument] slaapt slecht vanwege de ontwikkelingen op de financiële markten en de weerslag hiervan op haar beleggingen (ca. -30% ytd). Ze vraagt zich af of in een eerder stadium geadviseerd had moeten worden door haar 3 adviseurs om de portefeuille defensiever in te richten dan nu het geval is (bijvoorbeeld doormeer staatsobligaties op te nemen) . Voorzichtig aangegeven dat de profielafwijking die gekozen (3 i.p.v. 2) is op eigen initiatief heeft plaatsgevonden. Tevens erop gewezen dat diverse malen vanuit onze kant voorstellen zijn gekomen om meer reguliere obligaties(waaronder government) op te nemen maar dat deze afgewezen zijn vanwege te lage effectieve rendementen en derhalve is gekozen voor alternatieve special products waar nu veel pijn in zit.(..)
Besproken om de helft van de Goldman Sachs obligatie te verkopen (..)
Nadere toelichting op meest recente cijfers Goldman Sachs".
Verslag kwartaalbespreking d.d. 4 juni 2009, opgesteld door de gemachtigde van Consument:
"De insteek van defensief beleggen is en blijft de uitgangspositie.
(..)
Bij de risico allocatie wordt wederom stilgestaan en benadrukt dat het een defensieve portefeuille betreft. Tevens wordt er gediscussieerd over de verhouding van de aandelen in relatie tot de vastrentende waarden en binnen de vastrentende waarde het gegeven dat het percentage doorlopende fondsen te groot is in relatie tot de leningen met een einddatum. Het bovengenoemde betreft de verdeling op basis van de in totaal en maximaal te beleggen bedrag van 1 miljoen euro".
In de loop van 2009 heeft Aangeslotene haar effectendienstverlening aangepast. Hierover is meermalen met Consument en haar adviseurs gesproken. Naar aanleiding van gesprekken op 8 oktober 2009 en 23 november 2009 heeft Aangeslotene Consument op 4 december 2009 een 'Voorstel Beleggingsdienstverlening' toegestuurd. Consument kon zich niet in de nieuwe modellen van effectendienstverlening vinden waarna de relatie toen is omgezet in "execution only".

3. De vordering en de grondslagen

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar geleden schade op het gedeelte van de portefeuille dat op initiatief van Aangeslotene is belegd in fondsen en obligaties waarvan de adviseurs van Consument hadden aangegeven onvoldoende kennis te bezitten. Consument begroot deze schade per 13 oktober 2011 op € 251.188 excl. "zakelijke rente".
3.2. Deze vordering steunt op de grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de op haar rustende verbintenissen. Dit tekortschieten is - naar de Commissie begrijpt - volgens Consument onder meer gelegen in de volgende omstandigheden:
Aangeslotene heeft Consument niet tijdig en bovendien onjuist geïnformeerd over de status van haar beleggingsportefeuille waardoor meerdere aan- en verkoopmomenten zijn gemist.
De aankoop van obligaties Goldman Sachs in 2007 heeft zonder toestemming van Consument plaatsgevonden.
Aangeslotene heeft niet voldaan aan haar zorgplicht ten aanzien van de beleggingshorizon en het overeengekomen risicoprofiel van de portefeuille van Consument. Er is geen sprake geweest van spreiding. De financiële sector, verzekeringssector en fondsen van Aangeslotene zelf omvatten een aankoopwaarde van € 401.175 en vormen daarmee meer dan 58,5% van de totale effecten. Ook is Aangeslotene afgeweken van de overeengekomen beleggingshorizon en is de doelstelling om € 1 mln te beleggen niet gerealiseerd.
Aangeslotene heeft Consument niet gewaarschuwd voor producten met een hoog risico ten aanzien van het beleggingsprofiel, spreiding en absoluut te beleggen bedrag per fonds.
Aangeslotene heeft nagelaten adviserend, stimulerend en leidend op te treden ten aanzien van de obligaties en enige delen van de aandelenmarkt waarvan de adviseurs van Consument maar een beperkte kennis hebben.
Aangeslotene heeft zich niet gehouden aan haar eigen interne klachtenprocedure.
Aangeslotene heeft eenzijdig met haar voorstel van 4 december 2009 de financieel inhoudelijke en procedurele samenwerking gewijzigd hetgeen ongewenst en onacceptabel is.
Er is bij Aangeslotene sprake van laksheid, onvoldoende interne organisatie, gebrek aan alertheid, egards en verdraaiing van feiten en omstandigheden.
3.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

4.1. Tussen partijen heeft - in ieder geval gedurende de periode waarop de klachten betrekking hebben - een adviesrelatie bestaan. Kern van een adviesrelatie is dat de belegger zelf beslist over het al dan niet uitvoeren van transacties na een verkregen advies van de beleggingsadviseur. Omdat de belegger in een adviesrelatie zelf de beslissingen neemt, is hij in beginsel zelf verantwoordelijk voor die beslissingen. Dit kan slechts anders zijn, als komt vast te staan dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend beleggingsadviseur betaamt.
4.2. *In klachtonderdeel 1* verwijt Consument Aangeslotene dat zij tijdens de looptijd van de overeenkomst niet tijdig en onjuist is geïnformeerd over de status van haar beleggingsportefeuille waardoor meerdere aan- en verkoopmomenten zouden zijn gemist.

Ter onderbouwing van haar stelling verwijst Consument naar de door haar adviseur opgestelde gespreksverslagen van 24 september 2008 en 4 juni 2009.
Consument heeft deze stelling onvoldoende onderbouwd. Zij heeft met name niet toegelicht welke aan- en verkoopmomenten zij heeft gemist. Dat Consument schade heeft geleden als gevolg van ontoereikende voorlichting over de status van haar beleggingsportefeuille is dan ook niet gebleken.
4.3. In *klachtonderdeel 2* stelt Consument dat Aangeslotene in 2007 obligaties Goldman Sachs heeft aangekocht zonder haar toestemming. Zelfs indien de Commissie met Consument zou aannemen dat de aankoop van de obligaties Goldman Sachs zonder de toestemming van Consument heeft plaatsgevonden, geldt dat ter zitting is komen vast te staan dat Consument de aankoop destijds heeft geaccepteerd. Het verweer van Aangeslotene dat Consument haar recht heeft verwerkt thans op die transactie terug te komen treft doel, zodat ook dit klachtonderdeel faalt.
4.4. In de *klachtonderdelen 3, 4 en 5* in samenhang bezien verwijt Consument Aangeslotene dat zij bij het aangaan van de overeenkomst niet heeft voldaan aan haar informatie- en waarschuwingsplicht, dat Aangeslotene bij haar advisering is afgeweken van het met Consument overeengekomen risicoprofiel, dat nimmer het volledige voor beleggen beschikbare bedrag is aangewend voor de beleggingen waardoor is afgeweken van de overeengekomen asset allocatie en dat sprake is geweest van onvoldoende spreiding in de portefeuille.
4.5. Blijkens de hiervoor onder 2.2. tot en met 2.5. vastgestelde feiten heeft Aangeslotene Consument diverse, elkaar opvolgende beleggingsvoorstellen gedaan. Consument heeft onvoldoende gemotiveerd gesteld dat de daarin opgenomen informatie ontoereikend was. Dit geldt te meer nu vast is komen te staan dat de wijzigingen in de beleggingsvoorstellen telkens hebben plaatsgevonden op basis van kritiek van de zijde van Consument en nadat daarover uitvoerig overleg met Aangeslotene had plaatsgevonden.
4.6. Uit de gedane beleggingvoorstellen volgt dat Consument aanvankelijk heeft gekozen voor een "beheerst rendement profiel" met een asset allocatie van 30% aandelen en 70% vastrentende waarden. Voorts blijkt uit de aan de Commissie overgelegde en hiervoor onder 2.7. opgenomen gespreksverslagen, zowel opgemaakt door Aangeslotene als van de zijde van Consument, dat al sinds 2006 met regelmaat met Consument en haar adviseurs is besproken dat de portefeuille afweek van het overeengekomen beleggingsprofiel, dat Consument zich bewust was van die afwijking en de gevolgen daarvan voor de samenstelling van haar portefeuille ook (telkens) heeft geaccepteerd.
4.7. De Commissie constateert voorts dat Consument niet het gehele in het beleggingsvoorstel van 19 mei 2004 opgenomen te beleggen vermogen heeft aangewend voor haar beleggingen, doch een gedeelte daarvan op een renterekening heeft geplaatst. Dit heeft tot gevolg gehad dat de asset allocatie afweek van hetgeen tussen partijen was overeengekomen. Het aan Aangeslotene gemaakte verwijt dat niet het gehele in het beleggingsvoorstel genoemde vermogen is belegd, is reeds daarom ongegrond.
4.8. Met inachtneming van het zojuist overwogene stelt de Commissie vast dat de portefeuille zich wel binnen het overeengekomen beleggingsprofiel heeft bewogen indien de liquiditeiten bij de obligaties worden opgeteld. In zoverre was er voor Aangeslotene geen reden tot ingrijpen.

4.9. De omstandigheid dat de financiële/verzekeringssector en fondsen van Aangeslotene meer dan 58,5 % van de totale portefeuille zijn gaan uitmaken, kan naar het oordeel van de Commissie geheel verklaard worden doordat Consument ervoor heeft gekozen van het overeengekomen profiel af te wijken, en slechts een deel van het in het beleggingsvoorstel genoemde vermogen daadwerkelijk voor de beleggingen ter beschikking heeft gesteld. Een aan Aangeslotene toe te rekenen tekortkoming kan derhalve ook in dit opzicht niet worden vastgesteld.
4.10. Voor zover Consument Aangeslotene voorts nog verwijt dat de beleggingen niet overeenkwamen met de overeengekomen beleggingshorizon stelt de Commissie vast dat de aanvankelijk overeengekomen beleggingshorizon van minstens vijf jaar blijkens de hiervoor onder 2.7. opgenomen verslagen van het op 7 juli 2006 tussen partijen gevoerde overleg is bepaald op minstens 15 jaar. Dit onderdeel van de klacht mist derhalve feitelijke grondslag.
4.11. In *klachtonderdeel 6* verwijt Consument Aangeslotene dat zij zich niet heeft gehouden aan haar eigen interne klachtenprocedure. Nu Consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat er een verband bestaat tussen het handelen van Aangeslotene op dit punt en de door haar gevorderde schade, faalt dit klachtonderdeel.
4.12. Ook *klachtonderdeel* 7, waarin Consument zich beklaagt over de wijziging van de samenwerking door het door Aangeslotene gedane voorstel van 4 december 2009, kan niet slagen, nu Consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat er een verband bestaat tussen die wijziging van de rechtsverhouding en de door haar gevorderde schade.
4.13. Consument verwijt Aangeslotene in *klachtonderdeel 8* onder meer dat de door haar verstrekte beleggingsinformatie niet actueel was en dat bij Aangeslotene sprake was van een gebrek aan alertheid. Deze in algemene termen aangevoerde klacht heeft Consument niet concreet onderbouwd zodat aan een inhoudelijke beoordeling niet wordt toegekomen. Met betrekking tot de overige in dit klachtonderdeel opgenomen klachten - te weten gebreken in de interne organisatie van Aangeslotene en fouten bij de bejegening van Consument, waaronder (te frequente) wisseling van contactpersonen, alsmede het niet-verstrekken van een compleet dossier nadat het geschil gerezen was - overweegt de Commissie dat ook deze klachtonderdelen falen omdat Consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat er een verband bestaat tussen deze verwijten en de door haar gevorderde schade.
4.14. Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie tot afwijzing van de vordering van Consument. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

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

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