KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-146 d.d. 2 mei 2012
(mr. J. Wortel, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en de heer J.C. Buiter, leden en mr. B.C. Donker, secretaris)

Samenvatting

Adviesrelatie. Consument verwijt Aangeslotene gedurende de adviesrelatie onvoldoende actief te zijn geweest voor wat betreft het voeren van gesprekken over zijn beleggingsprofiel, zijn uitgangspunten en doelstellingen. Aangeslotene heeft daardoor in strijd met haar zorgplicht gehandeld, als gevolg waarvan Consument schade zou hebben geleden. Consument wenste een defensiever profiel. De Commissie oordeelt dat niet vast is komen vast te staan dat het tekort schieten van Aangeslotene tot voor vergoeding in aanmerking komende schade heeft geleid. Consument heeft zijn stelling dat de beleggingen defensiever hadden behoren te zijn, onvoldoende concreet onderbouwd. Vordering afgewezen.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het verzoek tot geschilbeslechting, ontvangen op 24 december 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 26 april 2011;
- de repliek van Consument ontvangen op of omstreeks 20 juni 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 1 juli 2011;
- de relevante stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 14 december 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument heeft sinds 1996 een adviesrelatie met Aangeslotene. In maart 1996 heeft Consument ten behoeve daarvan de eerste storting in de portefeuille gedaan. In dezelfde maand heeft de accountant van Consument documenten toegezonden aan Aangeslotene, welke betrekking hebben op de financiële situatie van Consument. In juni 1996 heeft Aangeslotene een vermogensplanning opgesteld voor Consument.

2.2. Op 1 januari 1997 is het beleggingsprofiel van Consument vastgesteld op "4" (aandelen gemengd). Op 26 mei 1998 is het beleggingsprofiel van Consument gewijzigd in "5" (aandelen plus).

2.3. In juli 1997 is voor de zoon van Consument een beleggingsrekening bij Aangeslotene geopend.
2.4. Sinds juli 2000 maakt Consument gebruik van InSite (internet systeem waarmee inzage in portefeuille kan worden verkregen).
2.5. Gedurende de adviesrelatie is veelvuldig (telefonisch) contact geweest tussen partijen met betrekking tot transacties. Ook hebben gedurende de adviesrelatie veelvuldig transacties plaatsgevonden, soms met grote winst en soms met groot verlies als resultaat.
2.6. Op 9 september 2008 heeft een evaluatiegesprek tussen Consument en Aangeslotene plaatsgevonden. Daarna is de adviesrelatie beëindigd.

3 Geschil

3.1. Consument vordert vergoeding van de door hem als gevolg van het nalaten van Aangeslotene geleden schade. Consument heeft zijn schade begroot op een bedrag ad € 110.000, zijnde een deel van het geleden verlies in zijn portefeuille.
3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Aangeslotene is gedurende de adviesrelatie (van 1996 tot en met 2008) onvoldoende actief geweest voor wat betreft het voeren van gesprekken met Consument over zijn beleggingsprofiel, zijn uitgangspunten en doelstellingen. Aangeslotene heeft zodoende in strijd met haar zorgplicht gehandeld, als gevolg waarvan Consument schade zou hebben geleden. Consument wenste een defensiever profiel.

3.3. Aangeslotene heeft gemotiveerd verweer gevoerd. De door partijen betrokken stellingen worden in het hierna volgende voor zover nodig besproken.

4. Beoordeling

4.1. Bij beoordeling van dit geschil moet uitgangspunt zijn dat tussen partijen een adviesrelatie bestaat. Kern van een adviesrelatie is dat de belegger beslissingen neemt over het al dan niet uitvoeren van transacties na verkregen advies van een beleggingsadviseur van de instelling waarmee hij een beleggingsrelatie onderhoudt. Omdat de belegger in een adviesrelatie uiteindelijk zelf de beslissingen neemt, is hij in beginsel zelf verantwoordelijk voor de gevolgen van 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. Voor wat betreft de vraag of Aangeslotene aan die eis heeft voldaan overweegt de Commissie als volgt. Uit de stukken maakt de Commissie op dat bij het aangaan van de adviesrelatie in 1996 aan hand van de van de accountant van Consument verkregen informatie een vermogensplanning van Consument is opgesteld, waarin een achtjaarsplanning is gemaakt en in de daarbij horende scenarioberekening van een streefrendement van 7% is uitgegaan. In 1997 is het beleggingsprofiel van Consument vastgesteld op “4” (aandelen gemengd). Op 26 mei 1998 is vervolgens het

beleggingsprofiel van Consument gewijzigd in "5" (aandelen plus). Uit de stukken maakt de Commissie verder op dat in 2002 het cliëntprofiel van Consument (nogmaals) is "geüpdatet". In het daartoe strekkende overzicht staat onder het kopje productervaring het volgende vermeld:

"(…)	*Product*	*Aantal jaren*	*Interesse*	*Opmerkingen*
	Aand.	*heel lang*	"	
	Opties	*heel lang*	"	
	Obligaties		"	

(…)

4.2.1. Gelet op het voorstaande en het feit dat Consument geen klacht richt tegen de wijze waarop de/het risicoprofiel(en) zijn vastgesteld, stelt de Commissie vast dat tussen partijen een offensief risicoprofiel is overeengekomen, hetgeen meebrengt dat Aangeslotene ervan uit kon gaan dat Consument bereid was min of meer aanzienlijke risico's te accepteren. Deze risicobereidheid wordt bevestigd, niet alleen door de samenstelling van de portefeuille, maar ook door de overzichten van (het waardeverloop van) de portefeuille die aan Consument zijn gezonden, waaruit hij heeft kunnen afleiden dat binnen een relatief korte periode grote stijgingen en dalingen optraden, en voorts uit aard en aantal van de beleggingstransacties die tussen 2001 en 2003 in opdracht van Consument zijn uitgevoerd.

4.2.2. Gelet op al deze omstandigheden, in onderlinge samenhang beschouwd, kan de Commissie Consument niet volgen in zijn stelling dat Aangeslotene tekort is geschoten door onvoldoende met Consument in contact te treden ter zake van zijn risicoprofiel, uitgangspunten en doelstellingen. Uit de door partijen overgelegde stukken leidt de Commissie af dat er diverse telefonische contacten tussen Aangeslotene en Consument zijn geweest waarin de effectenportefeuille van de laatste is besproken. Consument kan worden nagegeven dat er tot september 2008 geen gesprek is geweest waarin Aangeslotene specifiek aan de orde heeft gesteld of de ontwikkeling van de portefeuille, over het geheel genomen, nog wel in overeenstemming was met de beleggingsdoelstellingen van Consument en diens risicobereidheid, maar daar staat tegenover dat, blijkens het verslag d.d. 17 oktober 2008 van het evaluatiegesprek van september 2008, is vastgesteld dat de beleggings-doelstellingen en de risicobereidheid van Consument nog steeds gelijk waren aan hetgeen eerder in 1996, 1997 en 1998 was vastgesteld. Gezien dit gegeven is de Commissie van oordeel dat het maar de vraag is of en in hoeverre tussentijdse gesprekken tussen Aangeslotene en Consument tot een ander resultaat, ter zake de betreffende effectenportefeuilles zouden hebben geleid, zoals door Consument wordt gesteld. In dat kader merkt de Commissie op dat er verschillende momenten waarop in de portefeuille(overzichten) aanzienlijke koersverliezen zichtbaar zijn geworden, met name in 1998, 2002, die Consument kennelijk geen aanleiding hebben gegeven bij Aangeslotene aan te dringen op een andere, op vermijden van zulke waardeschommelingen gerichte, wijze van beleggen.

4.2.4. Dit een en ander brengt de Commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat het tekort schieten van Aangeslotene tot voor vergoeding in aanmerking

komende schade heeft geleid. Met name heeft Consument zijn stelling dat de beleggingen defensiever hadden behoren te zijn, onvoldoende concreet onderbouwd. Mede gelet op de inhoud van het in 2008 gehouden inventarisatiegesprek moet de Commissie aannemen dat Consument bekend was met de risico's van het in zijn opdracht uitgevoerde beleggingsbeleid, en deze risico's ook heeft aanvaard.

4.3. Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

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

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.