Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-232
d.d. 17 juli 2013
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, prof. drs. A.D. Bac RA en R.H.G. Mijné, leden, en mr. I.M.M. Vermeer, secretaris)

Samenvatting

Consument baseert zijn vordering op de stelling dat Aangeslotene hem in de loop der jaren heeft meegedeeld dat de Klik & Klaar Note een belegging met garantie was. Naar het oordeel van de Commissie staat het niet vast dat Aangeslotene Consument heeft toegezegd dat er sprake is van een hoofdsomgarantie. In de brochure van Aangeslotene zijn de kenmerken en risico's van het product duidelijk omschreven. Dat Consument deze brochure niet in ontvangst heeft genomen omdat hij, naar eigen zeggen, de Nederlandse taal niet voldoende beheerst en de inhoud van de brochure om deze reden toch niet zou begrijpen, kan Aangeslotene niet worden tegengeworpen. De Commissie is van oordeel dat, nu Consument de mondelinge uitleg van Aangeslotene kennelijk onjuist heeft begrepen, de gevolgen hiervan niet voor rekening van Aangeslotene dienen te komen. De Commissie wijst de vordering af.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ABN AMRO 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, ontvangen op 12 juni 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 6 december 2012;
- de repliek van Consument van 3 januari 2013;
- de dupliek van Aangeslotene van 17 januari 2013.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 24 april 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Tussen Consument en Aangeslotene bestaat een beleggingsrelatie op basis van advies. Hiervoor heeft Consument op of omstreeks 25 april 2005 een Overeenkomst Effectendienstverlening ondertekend.

3.2. Uit het door Consument op 18 april 2005 ingevulde en ondertekende beleggingsprofiel blijkt dat portefeuillemodel 3 van toepassing is. Bij portefeuillemodel 3 behoort een matig defensief risicoprofiel.

3.3. Op 10 oktober 2007 heeft Consument wederom een beleggingsprofiel ingevuld. Hieruit blijkt dat op basis van de antwoorden en vragen Risicoprofiel 4, matig offensief, van toepassing is. Uit het formulier blijkt tevens dat Consument ervoor heeft gekozen af te wijken van dit risicoprofiel en dat hij geadviseerd wenst te worden conform Risicoprofiel 6, zeer offensief.

3.4. Op advies van Aangeslotene heeft Consument op 5 mei 2005 nominaal € 15.000,- belegd in de VAR AAB / Klik & Klaar Note AEX I 05/09 (hierna: 'Klik & Klaar Note I'). Deze Note is op 9 mei 2006 tegen 100% afgelost.

3.5. Vervolgens heeft Consument op advies van Aangeslotene op 25 mei 2006 nominaal € 20.000,- belegd in de VAR AAB / Klik & Klaar Note AEX II 06/10 (hierna: 'Klik & Klaar Note II'). Deze Note is op 24 mei 2007 tegen 100% afgelost.

3.6. Op 6 juni 2007 heeft Consument, wederom op advies van Aangeslotene, nominaal € 21.000,- belegd in de RBS Klik & Klaar Note AEX III 07/11 (hierna: Klik & Klaar Note III'). Aan het einde van de looptijd (juni 2011) bedroeg de koersdaling 36,38%. Het beschermingsniveau was vastgesteld op 20%. Derhalve werd aan Consument 63,62% van de nominale waarde uitgekeerd, zijnde een bedrag van € 13.360,20.

3.7. In de brochure van Aangeslotene over de Klik & Klaar Notes I, II en III zijn de kenmerken en risico's opgenomen. Onder het kopje 'Risico's' van de Klik & Klaar Note III staat het volgende:

"(…) De Note kent geen hoofdsomgarantie aan het einde van de looptijd, maar wel een bescherming tegen eventuele koersdalingen tot en met 20% van de AEX ten opzichte van de startwaarde. Bij een koersdaling groter dan 20% van de Index op de afloopdatum deelt u echter geheel mee in de volledige daling van de Index ten opzichte van de startwaarde. In het meest extreme scenario, wanneer de Index tot nul daalt, kunt u uw gehele belegging verliezen (…)."

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van het handelen van Aangeslotene, zijnde het verlies op de RBS Klik & Klaar Note AEX III 07/11. De Commissie begrijpt dat Consument dit verlies begroot op een bedrag van € 7.639,80.

4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Aangeslotene heeft Consument onjuist geïnformeerd over de Klik & Klaar Note AEX III 07/11. Aangeslotene heeft Consument in de loop der jaren meegedeeld dat de Klik & Klaar Note een belegging met garantie was.
- Aangeslotene heeft Consument onjuist geadviseerd nu is gebleken dat de Klik & Klaar Note AEX III 07/11 geen hoofdsomgarantie kent.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie stelt vast dat tussen partijen een adviesrelatie bestaat. Kern van een adviesrelatie is dat de belegger zelf 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.

5.2. Voorts stelt de Commissie vast dat Aangeslotene Consument, vooraf aan de aankoop van de Klik en Klaar Notes, heeft geïnformeerd over de kenmerken en eigenschappen van deze producten. Dit wordt door Consument niet weersproken. Partijen verschillen echter van mening over de inhoud van de door Aangeslotene verstrekte informatie.

5.3. De Commissie stelt op basis van de stukken en hetgeen tijdens de mondelinge behandeling is besproken vast dat Consument uit de door Aangeslotene verstrekte mondelinge informatie over de Klik & Klaar Note heeft afgeleid dat er sprake zou zijn van een hoofdsomgarantie en dat hij na de looptijd zijn inleg voor 100% zou terugkrijgen. Aangeslotene betwist dat door haar adviseur een hoofdsomgarantie is toegezegd.

5.4. De Commissie is van oordeel dat niet vaststaat dat Aangeslotene Consument heeft toegezegd dat er sprake is van een hoofdsomgarantie. Nu een dergelijke garantie afwijkt van hetgeen in de brochure staat vermeld over de risico's van de Klik & Klaar Note acht de Commissie het aannemelijk dat - indien een garantie tussen partijen zou zijn overeengekomen - deze afwijking schriftelijk zou zijn vastgelegd. Van een dergelijke schriftelijke vastlegging is de Commissie echter niet gebleken.

5.5. De stelling van Consument dat hij bij zijn eerdere beleggingen in de Klik & Klaar Note I en II zijn volledige inleg na het verstrijken van de looptijd wel heeft teruggekregen en Aangeslotene hem derhalve over de Klik & Klaar Note III onjuist heeft geïnformeerd, wordt door de Commissie niet gevolgd. De omstandigheid dat bij de voorgaande beleggingen in de Klik & Klaar Note I en II de volledige inleg aan het einde van de looptijd aan Consument werd uitgekeerd, betekent niet dat er sprake is van een hoofdsomgarantie. In de brochure van Aangeslotene over de Klik & Klaar Note III is duidelijk omschreven dat dit product geen hoofdsomgarantie kent en dat de belegger bij een koersdaling groter dan 20% geheel mee deelt in de volledige daling van de onderliggende Index. Dat Consument deze brochure niet in ontvangst heeft genomen omdat hij, naar eigen zeggen, de Nederlandse taal niet voldoende beheerst en de inhoud van de brochure om deze reden toch niet zou begrijpen, kan Aangeslotene niet worden tegengeworpen. De Commissie is van oordeel dat, nu Consument de mondelinge uitleg van Aangeslotene kennelijk onjuist heeft begrepen, de gevolgen hiervan niet voor rekening van Aangeslotene dienen te komen.

5.6. Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering derhalve moet worden afgewezen.

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

6. 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.