**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-273 d.d. 11 september 2013**
**(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, en de heren H. Mik RA en G.J.P. Okkema, leden en mevrouw mr. J.J. Guijt, secretaris)**

## Samenvatting

Bij het aangaan van de vermogensbeheerovereenkomst heeft Aangeslotene naar het oordeel van de Commissie onvoldoende informatie over de financiële positie van Consument ingewonnen. Onvoldoende is evenwel gebleken dat er causaal verband bestaat tussen dit tekortschieten en de gestelde schade. Niet aannemelijk acht de Commissie, gezien de rendementswens van Consument, dat hij volgens een defensief risicoprofiel had willen beleggen en dat zijn risicobereidheid laag was. Bij Aangeslotene mocht gezien de latere mededelingen van Consument de indruk ontstaan dat het vermogen een vrij beschikbaar vermogen betrof en geen specifieke doelstelling had. Ook door de verstrekking van het krediet heeft Aangeslotene niet in strijd met een op haar rustende zorgplicht jegens Consument gehandeld. Gezien de achtergrond van Consument – zijn ondernemerschap en de ruime ervaring met beleggen die hij in het verleden heeft opgedaan met beleggen in opties – mocht van hem verwacht worden dat hij de van Aangeslotene verkregen informatie kritisch heeft bezien en dat hij daaruit heeft moeten begrijpen dat sprake was van een risicovollere beleggingsstrategie dan bij klassiek beleggen en dat hij de algemene risico's van beleggen in effecten eveneens begreep. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

en

de naamloze vennootschap Hof Hoorneman Bankiers N.V., gevestigd te Gouda, 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 25 april 2012;
- het verweer van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene met bijlagen; en
- de door de gemachtigde van Consument ter zitting 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 5 juni 2013 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1 Tussen Consument en Aangeslotene heeft tussen de ondertekening van een daartoe strekkende overeenkomst, gedateerd 21 december 2003, en de opzegging daarvan bij brief van 28 april 2009 een vermogensbeheerrelatie bestaan.
2.2 Voorafgaand aan het tot stand komen van deze relatie hebben partijen een gesprek gevoerd op 8 december 2003. Naar aanleiding van dit gesprek is door Aangeslotene een zogenaamde 'Checklist client-acceptance' opgesteld. Hierin staat het volgende opgenomen:
"• Professionele en sociale achtergrond van de relatie (beroep, clubs, functies etc)
Heeft een bloemenexport bedrijf (..)
(..)
• Beschikbaar vermogen en financiële positie
Schatting totaalvermogen (incl. een paar panden en bedrijf): EUR 5 a 6 mio. Wil beginnen met binnen Value Investing met circa EUR 400/m. Er kan circa EUR 300/m tot EUR 500/m per jaar toegevoegd worden aan de portefeuille indien het goed gaat/hij er vertrouwen in heeft.
• Herkomst van de financiële middelen
Uit arbeid. Bedrijf heeft hij overgenomen van zijn vader.
• Risicoperceptie en beleggingservaring
Zit ook bij de [..]bank. Heeft heel veel in opties gedaan waarbij hij zowel veel geld heeft gewonnen als ook verloren. Heeft geen zin meer om (zich) zelf met het geld te bemoeien.
(..)".
2.3 Consument heeft van Aangeslotene naar aanleiding van dit gesprek de brochure 'Kenmerken en risico's bij beleggen in effecten' ontvangen en de voorlichtingsbrochure over de Value Investing methode. In laatstgenoemde brochure staat, voor zover hier van belang:
"'Beleggen vanuit een geheel ander perspectief.
(..)
Naast het beleggen op basis van de min of meer conventionele macro-economische systematiek heeft [Aangeslotene] nog een beleggingsvorm in huis, namelijk beleggen op basis van selectie van kansrijke aandelen door middel van de zogenaamde "bottom up" benadering". De value belegger zal vaak tegen de heersende trend ingaan en zich moeten losmaken van de heersende opinie.
(..)
Value-beleggen versus beleggen conform de conventionele aanpak
(..)
Beleggen volgens een andere stijl naast de bestaande "traditionele"portefeuille vermindert het specifieke risico van uw totale vermogen.
Afwijkend resultaat
Consequentie van deze beleggingsfilosofie is wel dat de performance van op deze wijze ingevulde portefeuilles beduidend kan afwijken van de beurstrend. Daarnaast is het nodig een

langere beleggingshorizon te hanteren, aangezien sommige investeringen meer tijd vergen alvorens vruchten af te werpen".

2.4 Op 21 december 2003 is de vermogensbeheerovereenkomst tussen partijen gesloten. Consument was op dat moment 46 jaar oud, ondernemer en eigenaar van een aantal bedrijven. In de bijlage bij de vermogensbeheerovereenkomst staat, voor zover hier relevant:

"2. Asset-allocatie

De effectenportefeuille zal door [Aangeslotene] op basis van het onderstaande risicoprofiel beheerd worden.

| | |
|---|---|
| Aandelen | minimum: 20% - maximum: 80% |
| Vast inkomen genererend | minimum: 20% - maximum: 80%. |

Met inachtneming van de bovenstaande criteria zal het vermogen voor een gedeelte worden belegd in vast inkomen genererende waarden, (o.a. obligaties) waarden met een (semi-) vastrentend karakter (o.a. preferente aandelen) en in aandelen van onroerend goed fondsen. Daarnaast zal het vermogen worden belegd in nationale en internationale effecten, waarbij de fondsen geselecteerd zullen worden op basis van "Value Investing". Selectie van fondsen op basis van de Value Investing systematiek kan resulteren in een fondskeuze die een minder conventionele portefeuille oplevert.

3. Specifieke beleggingsinstructies

Geen".

2.5 In de periode van 2004 tot en met 2007 heeft Consument door middel van meerdere stortingen (bij aanvang € 400.000,-, in maart 2006 € 600.000,-, in augustus 2007 € 600.000,- en in september 2007 € 260.000,- ) in totaal € 1.860.000,- bij Aangeslotene in beheer gegeven.

2.6 In 2005 heeft de echtscheiding van Consument en zijn (voormalig) echtgenote plaatsgevonden.

2.7 Op 14 november 2007 heeft Aangeslotene Consument een krediet verleend van EUR 850.000,-. Consument wilde met dit geld een andere lening aflossen. Als zekerheid heeft Consument ten gunste van Aangeslotene een pandrecht op zijn beleggingsportefeuille bij Aangeslotene gevestigd. Overeengekomen werd dat het krediet de bevoorschottingswaarde, zijnde 50% van de waarde van de beleggingen, niet mag overschrijden.

2.8 Medio 2008 is een dekkingstekort op het aan Consument verstrekte krediet ontstaan. In een door Aangeslotene opgesteld verslag van een gesprek dat op 24 juni 2008 met Consument heeft plaatsgevonden staat:

"Zijn krediet lost hij nu nog niet af omdat hij wel denkt dat het weer bijkomt. De bijstortingen vorig jaar zijn op een erg ongelukkig moment gedaan als je nu terug kijkt. Hij is daar nu rustig onder aangezien hij er ook niets aan kan doen".

2.9 Op 31 juli 2008 heeft Aangeslotene telefonisch contact gezocht met Consument om met hem te overleggen over het ontstane dekkingstekort. In het hierover door Aangeslotene opgestelde verslag staat:

"Ik heb hem gebeld wegens de overstand. Hij was niet thuis en op zijn mobiel bellen kwam erg slecht uit. Nu helemaal geen tijd. Vanmiddag na 15.00 uur bellen. Heb wel aangegeven dat het over de overstand gaat".

2.10 Vervolgens heeft Aangeslotene Consument later die dag nogmaals gebeld. In het verslag dat Aangeslotene van dit gesprek heeft gemaakt staat, voor zover hier relevant:

“In het gesprek bij hem thuis hebben we de uitstaande lening ook besproken. Er kwam allerhande geld vrij. Niet vandaag of morgen maar binnen een paar jaar. Veel geld. Ik moest hem nu bellen voor de overstand. Hij was verbaasd dat de portefeuille nu blijkbaar nog meer was gedaald. Afgesproken dat ik hem di/woe na ca 14.00 uur thuis terug bel aangezien hij nu weer een aantal weken “waarneemt in zijn eigen bedrijf”.

2.11 Op 2 oktober 2008 heeft Aangeslotene wederom contact gezocht met Consument, maar Consument gaf tijdens dit gesprek aan dat hij niet beschikbaar was voor verder overleg:

“weer gebeld, weer schikte het niet. Gevraagd wanneer ik kan bellen dat het wel schikt aangezien we nu echt moeten praten over de overstand van het krediet. Maandag kan ik bellen na 11.30 uur op zijn mobiel. Hij zegt wel dat voor het einde van het jaar het krediet afgelost zal zijn”.

2.12 Vervolgens heeft op 13 oktober 2008 telefonisch overleg tussen partijen plaatsgevonden. In het van dit gesprek door Aangeslotene opgestelde verslag staat:

“Ik heb hem nu weer gesproken: de stand is nu 1.175.000 met een debetstand van 850.000. Hij is veel gedaald en eigenlijk vindt hij dat we eerder aan de bel hadden moeten trekken. Ik heb hem een paar maal gebeld en nu dus uitgebreid gesproken.
Hij had de vorige keer ook al gezegd dat hij mogelijk een belegging in X vrij kreeg. Hij had al gepoogd contact daarover te krijgen maar degene die hij moet hebben (..) is op vakantie.
Ik heb afgesproken hem even een bevestiging te sturen en dat we in december weer contact hebben. Hij zal bellen als hij weet wanneer en of er geld vrijkomt uit het X OG project”.

Voorts heeft Consument blijkens het uitgewerkte tapeverslag van dit gesprek het volgende gezegd:

“Daarom en ik zit niet te gillen om dat geld, helemaal niet. Het kan voor mijn part in de eeuwigheid blijven staan. Want ik eet van andere dingen. Maar daarom eh, ja, het voelt [voor] mij niet goed dat die lening erin zit. Ik heb gewoon de pech gehad dat ik net op een verkeerd moment zit. Maar aan de andere kant ben ik wel zo reëel, ik bedoel over drie jaar kunnen jullie daar zeggen, nou toch eigenlijk goed dat ik die lening daar ooit heb afgesloten. En hij is misschien in de tussentijd wel afgelost, maar het is natuurlijk een hefboom die dan wel weer kan gaan werken, ja helaas is de hefboom nu wel even weg”.

2.13 Op 12 november 2008 heeft wederom een telefoongesprek tussen partijen plaatsgevonden. Blijkens een uitgewerkt tapeverslag van dit gesprek is door Consument tijdens dit gesprek onder meer gezegd:

**“**Maar mijn bedoeling is gewoon, het geld dat ik bij jullie heb staan is gewoon overgeld. Ja, ja nou ik overweeg het ook wel eens om het, alles af te sluiten en af te betalen, ja nou dan heb ik gewoon een hoop geld verloren en klaar”.

en:

“Het dekt mijn bedoeling om langdurig te blijven zitten en als jullie op dit moment niet een creatieve oplossing kunnen bedenken, ja, dan ben ik rigoreus en schrap ik alles door en ben je mij kwijt als klant en klaar.
De bedoeling is eigenlijk om te blijven zitten tot in de lengte van dagen en wat met het geld te doen dat over is, dat is eigenlijk mijn bedoeling. Ja, en nu is er zo’n bak verspeeld, dat is gewoon heel erg zonde, maar het is niet anders. Ik heb gewoon botte pech”.

en:

“Ja, ik heb relatief weinig hypotheek natuurlijk. Het huis is waard, ja voor wat het waard is, dat is globaal getaxeerd op rond de 3 miljoen. Nou je kent het huis”.
2.14 Bij brief van 17 november 2008 heeft Aangeslotene Consument schriftelijk gewezen op het dekkingstekort en hem verzocht om maatregelen te treffen teneinde het tekort weg te nemen.
2.15 Bij brief van 20 november 2008 heeft Consument hierop gereageerd en Aangeslotene verweten de situatie van het dekkingstekort te hebben gecreëerd door slecht beheer. Op 8 december 2008 en 19 maart 2009 heeft nader overleg plaatsgevonden. Tijdens deze gesprekken heeft Consument Aangeslotene verzocht hem extra tijd te gunnen om het dekkingstekort aan te vullen.
2.16 Bij e-mailbericht van 18 april 2009 heeft Consument Aangeslotene vervolgens medegedeeld de portefeuille te willen liquideren. Na liquidatie van de effectenportefeuille is de vermogensbeheerrelatie op 28 april 2009 beëindigd. Ook de kredietrelatie is vervolgens beëindigd.

## 3. De vordering en de grondslagen

3.1 Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade op zijn effectenportefeuille, door hem begroot op EUR 847.434,-, zijnde het verschil tussen het door Consument bij Aangeslotene in beheer gegeven bedrag en het eindvermogen, te vermeerderen met rente en kosten van juridische bijstand.
3.2 Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene zijn vermogen niet als een redelijk handelend vermogensbeheerder heeft beheerd en in ernstige mate de op haar rustende wettelijke zorgplichten jegens Consument heeft geschonden. Consument verwijt Aangeslotene meer specifiek - zoals ter zitting nader vastgesteld - het volgende:
1. Aangeslotene heeft geen, dan wel een onvoldoende cliëntprofiel van Consument opgesteld en de risicobereidheid van Consument onvoldoende geïnventariseerd;
2. Het risicoprofiel van Consument houdt in dat het vermogen tot verwerving van inkomen had moeten dienen;
3. Het belegde vermogen van Consument en het aan hem verstrekte krediet zijn niet in overeenstemming geweest met het profiel van Consument;
4. Aangeslotene heeft Consument onvoldoende geïnformeerd over en gewaarschuwd voor de risico’s van de financiële instrumenten en ten aanzien van de door Aangeslotene toegepaste Value Investing methodiek;
5. Aangeslotene heeft Consument niet, dan wel niet afdoende gewaarschuwd voor de dekkingstekorten ten aanzien van zijn krediet.
3.3 Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 4. Ter zitting

4.1 Aangeslotene heeft ter zitting haar formele verweer, inhoudende dat Consument zich niet binnen bekwame tijd bij haar heeft beklaagd in de zin artikel 6:89 BW, ingetrokken.

4.2 Consument heeft ter zitting voor het eerst aangevoerd dat de laatste twee stortingen die hij gedaan heeft in augustus en september 2007, gedaan zijn met van een vriendin geleend geld en dat derhalve sprake was van een effectenkrediet.

## 5. Beoordeling

5.1 De Commissie stelt vast dat tussen partijen in de periode van 21 december 2003 tot 28 april 2009 een relatie van vermogensbeheer heeft bestaan. Aan vermogensbeheer is eigen dat de beheerder zijn beheerstaken naar eigen inzicht vervult; voorts dient de beheerder het aan hem toevertrouwde vermogen te beheren zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vermogensbeheerder mag worden verwacht. Bij beantwoording van de vraag of het gevoerde beheer aan deze eis heeft voldaan, komt groot belang toe aan de beleggingsdoelstellingen en het vastgestelde risicoprofiel. In dit geval is tussen partijen overeengekomen dat de portefeuille van Consument zal worden beheerd conform de Value Investing methode en als asset allocatie is afgesproken dat het aantal aandelen minimaal 20% en maximaal 80% bedraagt en dat de rest van de portefeuille zal worden ingevuld met vast inkomen genererende producten.
Klachtonderdelen 1 en 2: opstellen cliëntprofiel en inhoud daarvan
5.2 Aan zijn vordering legt Consument allereerst ten grondslag dat Aangeslotene zijn risicobereidheid onvoldoende heeft geïnventariseerd en een onvoldoende cliëntprofiel van hem heeft opgesteld. De Commissie constateert dat uit de overgelegde stukken niet blijkt dat Aangeslotene bij het aangaan van de vermogensbeheerovereenkomst meer inlichtingen heeft ingewonnen over de financiële positie van Consument dan de informatie zoals opgenomen in de hiervoor onder 2.2 geciteerde 'Checklist client-acceptance' en in de hiervoor onder 2.4 geciteerde bijlage bij de vermogensbeheerovereenkomst.
De daarin opgenomen informatie acht de Commissie onvoldoende. Aangenomen moet daarom worden dat Aangeslotene in dit opzicht jegens Consument is tekortgeschoten.
5.3 Hoewel Aangeslotene op dit punt is tekortgeschoten, brengt dit niet mee dat zij schade moet vergoeden. Het is de Commissie namelijk onvoldoende gebleken dat er causaal verband bestaat tussen dit tekortschieten en de gestelde schade. De Commissie acht veeleer aannemelijk dat Consument, indien Aangeslotene naar behoren inlichtingen zou hebben ingewonnen over zijn financiële positie en risicobereidheid, eveneens te kennen zou hebben gegeven dat hij wenste te beleggen volgens de Value Investing methodiek en voor dezelfde asset allocatie zou hebben gekozen. Niet aannemelijk acht de Commissie, gezien zijn rendementswens van minimaal 5%, de stelling van Consument dat hij volgens een defensief risicoprofiel had willen beleggen en dat zijn risicobereidheid laag was. Ook voor zover Consument zijn vordering baseert op de stelling dat de beleggingsdoelstelling was gericht op de verwerving van inkomen, overweegt de Commissie dat dit niet is komen vast te staan. De Commissie overweegt hiertoe als volgt.
5.4 Uit de door partijen overgelegde stukken leidt de Commissie af dat uit het intakegesprek dat op 8 december 2003 plaatsvond en naar aanleiding waarvan de 'Checklist client-acceptance' is opgesteld, bij Aangeslotene de indruk is ontstaan dat het vermogen van Consument een vrij beschikbaar vermogen betrof en geen specifieke doelstelling had. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene deze indruk mocht hebben en dat deze indruk

uit de nadien gevoerde gesprekken ook juist is gebleken. Uit het hiervoor onder 2.12 geciteerde verslag van het telefoongesprek op 13 oktober 2008 blijkt immers dat Consument zelf heeft gezegd: *"Daarom en ik zit niet te gillen om dat geld, helemaal niet. Het kan voor mijn part in de eeuwigheid blijven staan. Want ik eet van andere dingen"* en uit het hiervoor onder 2.13 geciteerde tapeverslag van het telefoongesprek van 12 november 2008 volgt dat Consument toen heeft gezegd "*het geld dat ik bij jullie heb staan is gewoon overgeld"* en *"de bedoeling is eigenlijk om te blijven zitten tot in de lengte van dagen en wat met het geld te doen dat over is"*. Hieruit volgt reeds dat geen sprake was van vermogen dat tot verwerving van inkomen moest leiden.

5.5 Op de in de klachtonderdelen 1 en 2 genoemde gronden kan de vordering dan ook niet slagen.

Klachtonderdeel 3: passendheid van de beleggingen en het krediet bij het risicoprofiel

5.6 In klachtonderdeel 3 stelt Consument dat de beleggingen en het aan hem verstrekte krediet niet in overeenstemming zijn geweest met zijn risicoprofiel. De Commissie heeft de (beleggingsproducten in de) portefeuille van Consument en de beheershandelingen aan de in de bijlage bij de vermogensbeheerovereenkomst en in de 'Checklist client-acceptance' omschreven uitgangspunten van het beheer getoetst en heeft geconcludeerd dat de wijze waarop Aangeslotene de portefeuille van Consument heeft ingericht en beheerd daarmee steeds in overeenstemming is geweest.

5.7 Ten aanzien van het verstrekte krediet, waarover Consument zich beklaagt, overweegt de Commissie als volgt. Ter zitting heeft Consument verklaard dat zijn toenmalige vriendin haar huis had verkocht en de opbrengst daarvan via hem (als de twee laatste stortingen in de portefeuille) onderdeel had doen zijn van zijn beleggingsportefeuille. In materiële zin betekent dit dat Consument met geleend geld heeft belegd. Aangeslotene heeft evenwel betwist de stelling van Consument dat zij daarvan op de hoogte was en Consument heeft deze stelling ook niet aannemelijk gemaakt. Door de verstrekking van het krediet heeft Aangeslotene dan ook niet in strijd met een op haar rustende zorgplicht jegens Consument gehandeld. Ook op deze grond acht de Commissie de vordering derhalve niet toewijsbaar.

Klachtonderdeel 4: voorlichting over de toegepaste beleggingsstrategie en de financiële instrumenten

5.8 Als grondslag voor zijn vordering voert Consument in klachtonderdeel 4 aan dat hij ontoereikend is voorgelicht over en gewaarschuwd is voor de risico's ten aanzien van de door Aangeslotene toegepaste Value Investing methodiek en ten aanzien van het beleggen in effecten. Gelet daarop zal de Commissie deze voorlichting beoordelen.

5.9 Tussen partijen staat vast dat Consument vóór het aangaan van de vermogensbeheerovereenkomst een intakegesprek met Aangeslotene heeft gehad, waarna Consument een brochure heeft ontvangen waarin hij over de werking van de toegepaste beleggingsstrategie - de Value Investing methodiek - is geïnformeerd. Uit deze brochure blijkt (met name uit de citaten zoals hiervoor onder 2.3 geciteerd) naar het oordeel van de Commissie zonder meer dat bij deze beleggingsstrategie sprake is van een bijzondere manier van beleggen en dat de risico's daarbij anders zijn dan bij conventioneel beleggen.

5.10 Voorts staat tussen partijen vast dat Consument heeft deelgenomen aan een seminar over de Value Investing strategie. De Commissie acht, gezien de hierop betrekking hebbende

overgelegde stukken, aannemelijk dat ook tijdens dit seminar de werking van de strategie en de risico's daarvan zijn toegelicht. Bovendien heeft Consument kwartaalrapportages ontvangen waarin vanaf 2008 de gevolgen van de crisis en daarmee samenhangende effecten op de gehanteerde beleggingsstrategie werden toegelicht. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene Consument hiermee voldoende gewezen op de aan de strategie verbonden risico's.

5.11 Ook over de algemene kenmerken en risico's van beleggen in effecten is Consument naar het oordeel van de Commissie voldoende door Aangeslotene geïnformeerd. Niet alleen heeft Consument de brochure 'Kenmerken en risico's bij beleggen in effecten' ontvangen maar voorts blijkt uit de overgelegde stukken dat de eigenschappen en risico's van de beleggingsportefeuille met Consument zijn besproken.

5.12 Gezien de achtergrond van Consument – zijn ondernemerschap en de ruime ervaring met beleggen die hij in het verleden heeft opgedaan met beleggen in opties - is de Commissie van oordeel dat van Consument verwacht mag worden dat hij de van Aangeslotene verkregen informatie kritisch heeft bezien en dat hij daaruit heeft moeten begrijpen dat sprake was van een risicovollere beleggingsstrategie dan bij conventioneel beleggen en dat hij de algemene risico's van beleggen in effecten eveneens begreep. Ook op deze grond dient de vordering derhalve te worden afgewezen.

Klachtonderdeel 5: waarschuwing voor dekkingstekorten

5.13 Tot slot heeft Consument zijn vordering gegrond op de stelling dat Aangeslotene hem onvoldoende heeft gewaarschuwd voor de ten aanzien van zijn krediet ontstane dekkingstekorten. De Commissie verwerpt ook deze stelling en overweegt daartoe als volgt.

5.14 Tussen partijen staat als onweersproken vast dat in juni 2008 een dekkingstekort is ontstaan ten aanzien van het door Aangeslotene aan Consument verstrekte krediet. Bij de overgelegde stukken bevindt zich het hiervoor onder 2.8 vermelde verslag van een gesprek dat op 24 juni 2008 tussen partijen heeft plaatsgevonden. Consument betwist de inhoud van dit verslag maar heeft - in de stukken en ter zitting - erkend dat dit gesprek heeft plaatsgevonden en dat het dekkingstekort toen aan de orde is geweest. Voorts erkent Consument dat de hiervoor onder 2.9 en 2.10 vermelde telefoongesprekken hebben plaatsgevonden en dat hij toen wederom is gewezen op het ontstane dekkingstekort. Gelet daarop is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene Consument tijdig en voldoende heeft gewezen op het dekkingstekort. Ook op dit punt is derhalve niet gebleken dat Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van de op haar rustende zorgplicht.

5.15 Alles overziende komt de Commissie tot de conclusie dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond is en zij wijst de vordering van Consument derhalve af. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## 6. Beslissing

De Commissie wijst bij bindend advies de vordering van Consument 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. 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.