

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-486
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en J.C. Buiten, leden, en
mr. M.J.M. Fennis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 april 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Noordnederlands Effektenkantoor B.V., gevestigd te Groningen, verder te noemen NNEK
Datum uitspraak : 2 augustus 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument doet zijn beklag over vermogensbeheer op de grond dat het verwachte rendement door de vermogensbeheerder nimmer is waargemaakt. De Commissie is van oordeel dat enkel een tegenvallend rendement onvoldoende is om een tekortkoming van vermogensbeheerder te kunnen vaststellen. De Commissie wijst de vordering af.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende van bijlagen voorziene stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van NNEK;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van NNEK;
- de akte van NNEK;
- de reactie van Consument op de akte van NNEK.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument is in 2010 klant geworden bij NNEK. Daaraan voorafgaand is Consument vanaf 2005 klant geweest bij een andere vermogensbeheerder.

Medio 2010 heeft deze vermogensbeheerder zijn activiteiten beëindigd en is Consument met NNEK in gesprek gegaan om zijn portefeuille door NNEK te laten beheren.

2.2 Voorafgaand aan de overeenkomst zijn door NNEK 2010 de beleggingswensen en doelstellingen van Consument geïnventariseerd. Daaruit blijkt onder meer dat:

- de beleggingsdoelstelling het (deels) aflossen van een hypotheekschuld was;
- de beleggingshorizon 11 jaar was (tot eind 2021);
- het na te streven rendement 4 tot 6% was waarbij een tussentijdse daling van +/- 10% voor Consument aanvaardbaar was;
- Consument meer dan 6 jaar ervaring met beleggen had.

2.3 Consument heeft aangegeven dat de waarde van zijn portefeuille ongeveer € 230.000 was op basis van de opgave van de voorgaande vermogensbeheerder.

2.4 NNEK heeft een scenarioanalyse opgesteld om na te gaan in hoeverre het door Consument gewenste doelvermogen kon worden behaald. De scenarioanalyse is aan Consument verstrekt. Met Consument is besproken dat bij een defensief risicoprofiel en een startbedrag van ongeveer € 230.000,- de hypothecaire lening van € 400.000 niet geheel afgelost zou kunnen worden. Op basis van de scenarioanalyse was de verwachte eindwaarde in 2021 € 388.378. Bij een 'slecht scenario' zou een eindvermogen van € 319.693 kunnen worden behaald. De kans dat Consument zijn doelvermogen zou behalen werd ingeschat op 50.6%.

2.5 Op 3 november 2010 is de vermogensbeheerovereenkomst getekend waarbij een defensief profiel is overeengekomen. NNEK heeft, nadat zij de beschikking verkreeg over de portefeuille, het vermogensbeheer aangevangen. In de overeenkomst staat in artikel 15.2 het volgende daarover vermeld:

“Het beheer vangt aan op het moment dat NNEK daadwerkelijk de beschikking krijgt over het Vermogen.”

2.6 Op 7 december 2010 heeft NNEK in de brief aan Consument het volgende bevestigd:

“Vanaf heden zijn wij verantwoordelijk voor het beheer van uw portefeuille.”

2.7 In de vermogensbeheerovereenkomst is voorts het volgende opgenomen:

“Het vermogen wordt vastgesteld op basis van de verschillende categorieën van vermogensbestanddelen zoals omschreven in bijlage 3, plus het rekening courantsaldo.

Uitgangspunt voor de vaststelling van de vermogensbestanddelen is de 1^e kwartaalrapportage aan het eind van het kwartaal waarin de overeenkomst is aangegaan.”

- 2.8 Na aanvang van het vermogensbeheer ontving Consument periodiek een overzicht van de portefeuille inclusief een hierbij behorende weergave van de kosten en de performance. De ontwikkelingen werden ook telefonisch toegelicht.
- 2.9 Na ongeveer twee jaar heeft NNEK in december 2012 opnieuw een scenarioanalyse laten opstellen. Op basis van min of meer dezelfde uitgangspunten en ondanks het positief rendement, was het te verwachten eindvermogen € 347.750. De kans dat Consument zijn doelvermogen van € 400.000 zou behalen werd ingeschat op 20%. Deze scenarioanalyse is eveneens met Consument besproken.
- 2.10 Daarna zijn er verschillende momenten geweest waarop de portefeuille is besproken en zijn verschillende alternatieven aan de orde geweest, waaronder het (gedeeltelijk) liquideren van de portefeuille en het deels aflossen van de hypothecaire schuld, en het minder defensief of offensiever worden van de portefeuille.
- 2.11 Ook is op enig moment het gewenst of geprognostiseerd rendement ter sprake gekomen. Op 24 december 2014 heeft NNEK aan Consument bericht dat de prognose van 5% uit 2010 aan de hoge kant was en dat Consument eerder rekening zou moeten houden met een verwacht rendement van 3 – 3,5%.
- 2.12 In zijn e-mail van 12 februari 2016 heeft Consument zich beklagd over het tot dan toe gerealiseerde rendement.
- 2.13 Op 6 januari 2017 heeft Consument de overeenkomst met NNEK beëindigd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 123.500 van NNEK.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. NNEK heeft voor Consument het vermogen beheerd op basis van een vermogens-beheerovereenkomst. Het na te streven rendement was 5% per jaar. Dat heeft NNEK nimmer waargemaakt. NNEK is aldus tekortgeschoten in het nakomen van de op haar uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

NNEK dient het verschil tussen het daadwerkelijk behaalde en het geprognoseerde rendement NNEK aan Consument te voldoen.

Verweer van NNEK

- 3.3 NNEK heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag die de Commissie dient te beantwoorden of de klacht die Consument kan worden toegewezen op grond van de stelling dat het verwacht rendement van 5% door NNEK nimmer is waargemaakt.

Rendement en aanvangswaarde

- 4.2 Wat bij de beantwoording van de vraag speelt is dat partijen van inzicht verschillen over op welk moment het vermogensbeheer is aangevangen, hoe groot het vermogen bij aanvang was en wat het behaald rendement derhalve is geweest.
- 4.3 Op basis van de door partijen in het geding gebrachte stukken stelt de Commissie vast dat de waarde van de portefeuille als volgt was:
- Ten tijde van het gesprek in oktober 2010 tussen Consument en NNEK is uitgegaan van een door de voorgaande vermogensbeheerder vastgestelde waarde van de portefeuille van € 232.435,27.
 - Op 7 december 2010 heeft NNEK de beschikking over het vermogen gekregen en is het “beheer” aangevangen.
 - Op 17 december 2010 bleek uit het interne overzicht dat de waarde van de portefeuille € 205.976,85 beliep.
 - Op 31 december 2010, de datum die voor vaststelling van de aanvangswaarde zoals onder 2.7 hiervoor is aangehaald van belang is, was de waarde van de portefeuille € 207.741,33.
- 4.4 Uit de stellingen en overgelegde stukken blijkt dat het verschil tussen de door de voorgaande vermogensbeheerder opgegeven waarde en de waarde per 31 december 2010, wordt veroorzaakt door afwaarderingen die zijn gedaan door NNEK en onttrekkingen door Consument. NNEK heeft de waarde een viertal fondsen tot nihil afgewaardeerd.

- 4.5 Voor het vaststellen van de aanvangswaarde van het vermogen stelt de Commissie vast dat NNEK eerst op 7 december 2010 de volledige beschikking kreeg over de portefeuille en dat van de waarde moet worden uitgegaan zoals die conform de overeenkomst is vastgesteld per 31 december 2010. De aanvangswaarde van de portefeuille was derhalve € 207.741,33.
- 4.6 Waar partijen niet van mening over verschillen is dat op 6 januari 2016 het vermogen was toegenomen tot een bedrag van € 255.549,88.
- 4.7 De Commissie stelt daarmee vast dat het totale nettorendement 23.01% was en het gemiddeld netto jaarrendement 3.51%.

Verwijtbaar handelen

- 4.8 Consument legt aan zijn vordering ten grondslag dat het rendement minder was dan de geprognoseerde 5.1% per jaar. Aldus is NNEK volgens Consument verwijtbaar tekortgeschoten en dient zij het verschil aan Consument te voldoen.
- 4.9 Beoordeeld moet worden of NNEK haar verbintenissen uit de overeenkomst van vermogensbeheer met Consument heeft nageleefd. In eerdere uitspraken heeft de Commissie als maatstaf neergelegd dat een vermogensbeheerder zijn beheerstaken naar eigen inzicht vervult en dat hij het aan hem toevertrouwde vermogen dient te beheren zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vermogensbeheerder mag worden verwacht; bij het beoordelen of het beheer aan deze maatstaf heeft voldaan, komt groot belang toe aan de beleggingsdoelstellingen en het vastgestelde risicoprofiel.
- 4.10 Tussen partijen staat niet ter discussie, en ook de overgelegde stukken geven daartoe geen aanwijzingen, dat de portefeuille in strijd met het toepasselijke risicoprofiel of de overeengekomen assetallocatie is belegd. Gelet daarop is niet gebleken dat NNEK is tekortgeschoten door de portefeuille in strijd met het risicoprofiel en de overeengekomen assetallocatie in te richten of aan te houden.
- 4.11 De vraag die vervolgens dient te worden beantwoord, is of Consument op basis van de overeenkomst, de aan hem verstrekte bescheiden en eventuele andere uitingen van NNEK mocht verwachten, en of NNEK de verplichting op zich had geladen, dat Consument aanspraak kon maken op een gegarandeerd rendement van 5% jaarlijks. De Commissie is van oordeel dat die vraag ontkennend dient te worden beantwoord.
- 4.12 Uit de informatie die aan Consument is verstrekt, blijkt, kort gezegd, dat aan de prognoses geen rechten konden worden ontleend en dat rendementen niet voorspelbaar zijn.

Het dient Consument daarbij mede als een feit van algemene bekendheid te zijn dat beleggen gepaard gaat met risico's, ook wanneer er sprake is van vermogensbeheer. Mede op grond van zijn ervaringen die hij heeft opgedaan bij de voorgaande vermogensbeheerder moet Consument bij aanvang van de vermogensbeheerovereenkomst worden geacht te hebben begrepen dat er een kans is dat de opbrengst van de beleggingen als gevolg van tegenvallende koersontwikkelingen minder zouden kunnen zijn dan het verwachte rendement. Dat risico en de gevolgen daarvan blijven voor rekening van Consument. Hierbij merkt de Commissie tevens op dat aan Consument ook een concreet percentage is meegegeven dat tot uitdrukking brengt hoe groot de kans is dat het verwacht rendement behaald zal kunnen worden. Bij aanvang werd dit percentage op iets meer dan 50% gesteld.

- 4.13 In essentie komt het er dus op neer dat een tegenvallend rendement alleen, waar de klacht van Consument op is gebaseerd, onvoldoende is om tekortkoming aan de kant van de vermogensbeheerder of adviseur vast te kunnen stellen. Om die reden wordt de vordering van Consument afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.