

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-759
(mr. J.W. Wortel, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner, W.J.J. Ong RA., leden en
mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op : 16 april 2019
Ingediend door : de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], verder te noemen
Consumenten
Tegen : Onafhankelijk Vermogensbeheer 's Gravenhage B.V., gevestigd te Den Haag, verder te
noemen OVG
Datum uitspraak : 11 september 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Commissie oordeelt dat haar niet is gebleken dat OVG in dit geval als vermogensbeheerder onzorgvuldig heeft gehandeld. De Commissie is wel van oordeel dat OVG, zoals consumenten hebben aangevoerd, over 2018 te veel (transactie- en beheer)kosten in rekening heeft gebracht. Niet is gebleken dat bij het aangaan van de beheerovereenkomst het (hoge) kostenniveau met consumenten is besproken of dat zij een kostenniveau van meer dan (de redelijke kostennorm van) 3% van het beheerd vermogen per jaar hebben geaccepteerd. De Commissie heeft een bedrag van € 3.279,- vanwege te veel in rekening gebrachte kosten als schadevergoeding aan consumenten toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van OVG;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift;
- de reactie (dupliek) van OVG.

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 Consumenten hebben op 11 november 2016 met OVG een overeenkomst voor vermogensbeheer afgesloten (hierna: de VBO). Daarbij is ook een cliëntprofiel (hierna: het Cliëntprofiel) opgesteld, dat Consumenten ook op 11 november 2016 hebben ondertekend.
- 2.2 In het Cliëntprofiel was onder andere het volgende opgenomen:

“(…)

Te beheren door OVG: Euro.....2.700.000....., conform het beleid (en nieuwsbrieven) van Advance.

Bestaande effectenportefeuille? Ja / Nee

Bent u voor uw levensonderhoud (mede) afhankelijk van inkomsten uit uw effectenvermogen

Ja / nee

Indien **ja**, hoeveel netto inkomen/onttrekkingen dient uw effectenvermogen jaarlijks te genereren?

€.....net..... per jaar

(...)

Stap 6: Vastleggen van uw uiteindelijke keuze van uw portefeuillerisicoprofiel

☐	Voorzichtig	Min.	Mid	Max.	☐	Defensief	Min.	Mid	Max.
	Liquiditeiten	0%	30%	60%		Liquiditeiten	0%	30%	60%
	Obligaties en garantieproducten	40%	70%	100%		Obligaties en garantieproducten	40%	60%	80%
	Aandelen en opties	0%	10%	20%		Aandelen en opties	10%	25%	40%
	Vastgoed	0%	10%	20%		Vastgoed	0%	10%	20%
	Risico van de portefeuille1					Risico van de portefeuille1			
	Verwacht rendement		4,10%			Verwacht rendement		5,38%	
	Standaarddeviatie		3,16%			Standaarddeviatie		4,52%	
	Verwacht rendement2					Verwacht rendement2			
	Min performance (95% kans)		-2,22%			Min performance (95% kans)		-3,66%	
	Max performance (95% kans)		10,42%			Max performance (95% kans)		14,42%	
☐	Neutraal	Min.	Mid	Max.	☒	Offensief	Min.	Mid	Max.
	Liquiditeiten	0%	30%	60%		Liquiditeiten	0%	30%	60%
	Obligaties en garantieproducten	10%	30%	50%		Obligaties en garantieproducten	0%	10%	20%
	Aandelen en opties	30%	50%	70%		Aandelen en opties	40%	70%	100%
	Vastgoed	0%	10%	20%		Vastgoed	0%	15%	30%
	Risico van de portefeuille1					Risico van de portefeuille1			
	Verwacht rendement		6,86%			Verwacht rendement		7,73%	
	Standaarddeviatie		10,13%			Standaarddeviatie		13,06%	
	Verwacht rendement2					Verwacht rendement2			
	Min performance (95% kans)		-13,40%			Min performance (95% kans)		-18,39%	
	Max performance (95% kans)		27,12%			Max performance (95% kans)		33,85%	

(...)

- 2.3 Bij emailbericht van 22 november 2016 hebben Consumenten het volgende aan OVG laten weten:

De laatste dagen hebben we nog eens goed tot ons door laten dringen wat onze positie is op beleggingsgebied. Na ampel beraad kwamen we tot de conclusie dat het offensieve profiel op dit moment niet bij ons past. We geven daarom om te beginnen de voorkeur aan het profiel 'defensief'. We nemen aan dat het daarvoor nodig is de daartoe ingevulde papieren te herzien.

- 2.4 Bij emailbericht van 23 november 2016 heeft OVG, na telefonisch overleg met Consumenten, hen het volgende beleggingsvoorstel gedaan:

“Zoals vanmiddag telefonisch met u besproken is risico en rendement helaas onlosmakelijk met elkaar verbonden(...) Wel kan het risico worden verminderd door een deel van het aandelen/obligatiestuk te beleggen in garantieproducten van banken. (...)

Wat denkt u van het volgende voorstel?

<i>Aandelen</i>	<i>15%</i>
<i>Aandelen garantieproducten</i>	<i>15%</i>
<i>Vastgoedbeleggingsfondsen</i>	<i>15%</i>
<i>Obligaties*</i>	<i>55%</i>

**High Yield obligaties (achtergestelde leningen van banken en verzekeraars) en preferente aandelen met een vast dividendpercentage naar het voorbeeld van Aareal Bank*

30%

High Yield obligatiebeleggingsfondsen *25%*

Met bovengenoemde beleggingsmix zijn de risico's verschillend per segment. Doelrendement gemiddeld ca 6%

(...)”

- 2.5 In juni 2017 hebben Consument besloten om met het vermogensbeheer van start te gaan. Bij emailbericht van 4 juni 2017 hebben Consumenten het volgende aan OVG bericht:

“(...) Reden waarom wij, weliswaar met enige schroom, de stap toch nemen is dat wij ervan uitgaan dat u beter dan wij de Advance-adviezen kunt realiseren. Ten overvloede breng ik u nog even in herinnering (mail van 23 november 2016) in welke verhouding u het bedrag gaat beleggen. Ongeveer de helft in High Yield obligaties en verder in aandelen, etc. (Kendrion, ING en Amoco (die ik op uw aanraden heb gekocht doen het erg goed tot nu toe). Wij hopen er het beste van. (...)”

- 2.6 Op 13 juni 2017 hebben Consumenten € 150.000,- overgemaakt naar hun beleggingsrekening bij OVG.

- 2.7 In december 2018 hebben Consumenten de beheerovereenkomst opgezegd en OVG de opdracht gegeven om hun beleggingsportefeuille over te boeken naar een andere beleggingsonderneming.
- 2.8 Bij brief van 16 januari 2019 hebben Consumenten een klacht bij OVG ingediend over het gevoerde vermogensbeheer en de door OVG in rekening gebrachte kosten. Bij brief van 15 februari 2019 heeft OVG daarop gereageerd en de klachten afgewezen, waarna Consumenten bij Kifid hun klacht hebben ingediend. De klacht is op 16 april 2019 door Kifid in behandeling genomen.
- 2.9 Consumenten hebben met betrekking tot de portefeuillesamenstelling en de in rekening gebrachte kosten de volgende documenten in het geding gebracht.

Portefeuille samenstelling 31 december 2017

Positieoverzicht

Datum: 31-12-2017
 Relatie:
 IBAN: NL
 Pagina: 1 van 1

Aantal	Fondsomschrijving	Koers	Waarde
40	AGN C DEC 2018 4.00	1,3500 EUR	5.400,00
900	Koninklijke Ahold Delhaize NV	18,3350 EUR	16.501,50
550	BA Finance Jersey 6,75% NCP	26,0000 EUR	14.300,00
10.000	COMMERZBANK 9.000% 2017-2020 16/01	85,8100 EUR	8.581,00
1.500	Kas Bank NV	9,9690 EUR	14.953,50
450	Van Lanschot Kempen NV	26,1500 EUR	11.767,50
400	Lyxor Leveraged DJ Stoxx 50 ETF	25,7950 EUR	10.318,00
10.000	METALCORP 8.750% 2013-2018 27/06	101,5000 EUR	10.605,48
430	ROBO Global Robotics and Automation GO	13,4900 EUR	5.800,70
10.000	RBS 5.500% 2004-PERP 31/12	101,0000 EUR	10.104,58
10.000	Threadneedle European High Yield Bond Fd	1,7546 EUR	17.545,85
185	DB X-Trackers DAX UCITS ETF DR 1C	125,7800 EUR	23.269,30
Totale waarde effecten			149.147,41
Rekening Courant EUR		1.115,49	
Totale waarde geldrekeningen			1.115,49
Totale waarde geld en effecten			150.262,90
Totale waarde geldrekeningen			1.115,49
Totaal toegestaan effectenkrediet			74.129,94
Geblokkeerde effecten			0,00
Marginverplichting			0,00
Bestedingsruimte			1.115,49

Portefeuille samenstelling 30 november 2018

Positieoverzicht

Datum: 30-11-2018
 Relatie:
 IBAN: NL
 Pagina: 1 van 2

Aantal	Fondsomschrijving	Koers	Waarde
40	AGN C DEC 2018 5.00	0,1100 EUR	440,00
15	ARC C DEC 2018 16.00	0,0100 EUR	15,00
10.000	COMMERZBANK 9.000% 2017-2020 16/01 (wandel.)	89,0400 EUR	8.904,00
30	FUR C DEC 2018 15.00	0,0100 EUR	30,00
10	ING C DEC 2018 16.00	0,0100 EUR	10,00
10	ING P DEC 2019 10.00	0,9600 EUR	960,00
-10	ING P DEC 2019 16.00	5,9400 EUR	-5.940,00
360	ING Groep NV	10,6840 EUR	3.846,24
15.000	ING / SEC II VAR% 2003-PERP 30/09 (4)	76,1000 EUR	11.446,39
450	Van Lanschot Kempen NV	22,8000 EUR	10.260,00
150	Melexis (demat.)	52,2000 EUR	7.830,00
25	H20 Multibonds FCP -R- (EUR) C	376,0700 EUR	9.401,75
10.000	NN GROUP NV VAR% 2014-PERP	101,2500 EUR	10.300,07
15.000	RABOBANK CERT. 6.500% 2014-PERP	109,4800 EUR	16.598,04
300	Royal Dutch Shell A	26,7050 EUR	8.011,50
300	div. Royal Dutch Shell A	0,4124 EUR	123,72
10.000	RBS 5.500% 2004-PERP 31/12	100,2000 EUR	10.530,28
80	Spotify Technology SA	136,5300 USD	9.650,43
13	KBC Equity Belgium (EUR) C	721,7800 EUR	9.383,14

Datum: 30-11-2018
 Relatie:
 IBAN: NL
 Pagina: 2 van 2

Totale waarde effecten	111.800,56
Rekening Courant EUR	16.800,30
Totale waarde geldrekeningen	16.800,30
Totale waarde geld en effecten	128.600,86
Totale waarde geldrekeningen	16.800,30
Totaal toegestaan effectenkrediet	61.934,48
Geblokkeerde effecten	0,00
Marginverplichting	-6.000,00
Bestedingsruimte	2.945,22

Kostenoverzicht 31 december 2018

Datum: 31-12-2018
 Relatie: XXXXXXXXXX
 Rekening: XXXXXXXXXX
 IBAN: NL XXXXXXXXXX
 Clientprofiel: Offensief
 Pagina: 2 van 2

Kosten van het vermogen	Rapportagejaar	Rapportageperiode
Directe kosten		
Transactiekosten	-5.044,61	-1.175,67
Servicefee	-222,84	-76,13
Beheer-/adviesfee	-1.452,00	-484,00
Overige kosten	-299,78	-290,06
Totaal	-7.019,23	-2.025,86
Indirecte kosten		
FX kosten	-66,26	-9,88
Opbrengsten van het vermogen		
	Rapportagejaar	Rapportageperiode
Ongerealiseerd koersresultaat	1,49	6.624,80
Gerealiseerd koersresultaat	-24.486,76	-27.662,86
Ongerealiseerd valutaresultaat	0,00	44,40
Gerealiseerd valutaresultaat	1.006,29	178,28
Resultaat op VV saldi	0,00	0,00
Rente rekening courant	-1,28	0,00
Lopende rente	-646,97	-582,70
Ontvangen coupons	1.386,93	0,00
Bruto dividend	2.219,71	798,72
Totaal	-20.520,58	-20.599,35

Totaal € 7.085,49

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen een schadevergoeding van € 22.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 De vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. OVG is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de met Consumenten gesloten overeenkomst van vermogensbeheer en/of heeft haar zorgplicht geschonden door niet te handelen zoals dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vermogensbeheerder verwacht mag worden. De volgende argumenten zijn aangevoerd:

- Consumenten zijn gepensioneerd en genoten een klein pensioen. Het vermogen had deels de functie van aanvullend pensioeninkomen. Consumenten wensten een defensief, of maximaal een neutraal profiel, maar voelden zich onder druk gezet om akkoord te gaan met een offensief profiel.
- Consumenten wensten te beleggen in obligaties die een hogere rente opleveren (high yield). Deze werden in de Advance nieuwsbrieven van OVG als veilig omschreven ('mits goed gespreid'). Bij email van 23 november 2016 is een alternatieve asset allocatie afgesproken, die bestond uit 15% aandelen en 55% obligaties.
- De uiteindelijke beleggingsportefeuille bestond echter voor een te groot percentage uit aandelen (structureel meer dan de afgesproken 45%) en opties en te weinig uit obligaties. Met daarbij een forse hefboomwerking door opties, die het aandelenbelang nog vertekende. Nooit is gezegd dat opties nodig waren bij het beleggingsbeleid. De obligatiepositie was bijna altijd fors lager dan de afgesproken 55%.
- Het door OVG gevoerde beleggingsbeleid ging voorts gepaard met (te) hoge beleggingsrisico's en hoge kosten. Daarbij werd, zonder enige toelichting, extreem veelvuldig gebruik gemaakt van derivaten.
- Een andere oorzaak van de schade is gelegen in de forse kosten. Consumenten beperken zich hierbij tot de kosten gemaakt in 2018. In dat jaar bedroegen de kosten € 7.085,-, een kostenvoet van minstens 4,8% (eerder 5%) ten opzichte van het gemiddeld belegd vermogen over dat jaar. Consumenten verwijzen naar eerdere uitspraken van Kifid (GC Kifid 2017-262 en GC Kifid 2018-422) waaruit blijkt dat kosten boven de 3% als excessief moet worden beschouwd.
- Uit de door OVG gehanteerde tarieven blijkt dat een fors deel van de transactiekosten aan OVG ten goede kwamen. Men had dus een financiële prikkel voor het uitvoeren van (veel) transacties.

Consument verwijzen hierbij naar de Beleidsregel Churning van de AFM en artikel 6:12 van de Nadere regeling financiële ondernemingen (Nrgfo).

- Een representatieve goed gespreide neutrale portefeuille had in 2018, na kosten, een veel kleiner verlies gerealiseerd dan het geleden verlies van € 27.540,-. Volgens Consumenten zouden ze dan een verlies van circa € 8.175,- hebben geleden, zodat Consumenten voor het verschil van € 19.365,- OVG aansprakelijk houden.

(nadere argumenten m.b.t. samenstelling portefeuille)

- Uit de overzichten van 23 januari 2018 en 30 maart 2018 blijkt dat posities tussentijds nog veel meer afweken van de afgesproken asset allocatie. De overzichten zijn bovendien vertekenend omdat onder obligaties een soort reverse convertible is opgenomen, waarbij de rente en aflossingswaarde bepaald worden door een aandelenmandje (9% Commerzbank). De (overige) aandelen waren bovendien ook slecht en onevenwichtig gespreid.
- Op de overzichten staan ook de optieposities. Deze hebben in de laatste maanden van het beheer per saldo een negatieve waarde. Feitelijk was de aandelenpositie daarom uitgebreider (met 1000 aandelen ING).
- Over het gebruik van derivaten verwijzen Consumenten naar de uitspraak GC 2017-262, waaruit blijkt dat het ongedekt schrijven van opties niet past bij een 'neutraal' profiel. Hetgeen des te meer geldt als er geen consistente aansluiting zichtbaar is bij de zakelijke waarde.
- OVG 'schreef' ongedekte opties en bootste aandelen synthetisch na door het verkopen van een putoptie tegelijkertijd met het kopen van calloptie.
- OVG heeft dus (te) risicovol belegd, waarbij Consumenten ook onvoldoende werden geïnformeerd.
- Over 'de methode Advance' (of deze benaming) is in de overeenkomst helemaal niets terug te vinden. De vermeende methode is een feitelijke 'black box'.
- Opleidingsniveau mag dan ook niet gelden als een excuus om risicovol te beleggen.
- Consumenten hebben meer malen gezegd dat zij van de beleggingen "absoluut niet rijk wilden worden" en dat zij er slechts op uit waren om de winst te behalen die gelijk is aan de te betalen vermogensbelasting (€ 3.000,- à € 4.000,- per jaar) en mogelijk inflatie, een nettorendement van 4%-5%. Dit correspondeert ook met hetgeen zij t.a.v. het risicoprofiel hadden ingevuld op het risico-inventarisatieformulier.
- Vrijwel het hele vermogen stond tot 2016/2017 op spaarrekeningen. De enige ervaring van Consumenten bestond hierin dat die paar keer dat zij een individueel aandeel kochten, dit altijd verlies opleverde.

Reden waarom Consumenten (gedreven door de lage rente) een deel van het vermogen stalden bij professionele beleggers, waarvan zij veronderstelde dat die meer verstand hebben van beleggen dan zichzelf.

Verweer van OVG

3.3 OVG heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument(en), met name de heer [naam Consument 1], is een ervaren belegger die al meer dan 10 jaar zelfstandig belegt.
- Consumenten hebben bewust gekozen, en in de overeenkomst is dat ook concreet opgenomen, dat OVG zou gaan beleggen volgens haar Advance nieuwsbrieven.
- Het vastgelegde risicoprofiel, de daarbij behorende assetmix en specifieke wensen en afspraken met Consumenten over het te voeren beleggingsbeleid zijn leidend geweest bij de start van het beheer.
- De ins en outs bij beleggen in High Yield obligaties waren bekend bij Consument(en). Een beleggingsmix van High Yield obligaties en aandelen conform de beleggingsfilosofie van Advance was voor Consumenten hét motief om met OVG in zee te gaan. De veronderstelling van Consumenten dat High Yield obligaties ook zouden passen in een defensief profiel is door OVG weersproken waarna Consumenten het offensieve profiel hebben gehandhaafd.
- Uiteindelijk is maar tijdelijk belegd geweest in vastgoed vanwege het op dat moment toegenomen negatieve nieuws over de sector commercieel vastgoed. Na vier maanden is het belang in vastgoed met een marginale winst afgesloten. Het vastgoedstuk is de resterende beheerperiode belegd geweest in gewone aandelen, voor een deel in fondsen.
- Conform de wens van Consumenten is het een mix geworden van meerdere beleggingsvormen.
- Een analyse achteraf laat zien dat gemiddeld over de gehele looptijd 47% in aandelen en de rest in vastrentend (High Yield obligaties en cash) is belegd en in een garantieproduct en aanvankelijk dus ook vastgoed.
- Gedurende de gehele (18-maands) beheerperiode zat een note van de Commerzbank in de portefeuille, welke post voor 50% is toegewezen aan het vastrentende deel en voor 50% aan het aandelen deel van de assetmix. Deze note kende een 100% hoofdsomgarantie onder voorwaarden. De koers daarvan is ondanks het beursgeweld in 2018 gestegen, zelfs met 13% tijdens de beheerperiode.
- Consumenten wisten wat opties waren en hebben nooit aangegeven dit als ongewenst te beschouwen. Het past bij een portefeuille waarbij deels wordt belegd in aandelen.

- Consumenten zijn bij de start van het beheer expliciet geïnformeerd over de transactietarieven van OVG.
- Vanwege de turbulentie op de beurzen (in 2018) is er extra gehandeld wat kostenverhogend werkt. En vanwege de relatief kleine omvang van de beleggingsportefeuille heeft het beheerloonminimumtarief eveneens een kostenverhogend effect gehad.
- Aan Consumenten is een onverplichte kostenremise toegezegd van € 3.279,- over 2018, waarmee de kosten uitkomen op 2,9% van het beheerd vermogen. Dus onder de 3% norm die de AFM als beginsel noemt voor langere beheerperioden.

4. Beoordeling

- 4.1 De klacht van Consumenten gaat allereerst over de vraag of sprake is geweest van zorgvuldig vermogensbeheer door OVG en daarnaast over de vraag of OVG onrechtmatig heeft gehandeld door in 2018 te veel kosten in rekening te brengen voor het gevoerde vermogensbeheer.
- 4.2 De Commissie stelt, los van de vraag welke naam moet worden gegeven aan het uiteindelijk gekozen beleggersprofiel, vast dat tussen OVG en Consumenten in ieder geval overeenstemming bestaat over de afgesproken asset-mix van de beleggingen. Dat was de door OVG in haar email van 23 november 2016 voorgestelde beleggingsmix die door Consument op 4 juni 2017 is geaccepteerd. Volgens deze beleggingsmix zou ongeveer de helft (55%) van het vermogen in High Yield obligaties, en in aandelen (15%), garantieproducten (15%) en vastgoedbeleggingsfondsen (15%) worden belegd. De Commissie leest deze asset mix als een keuze voor 55% in high yield obligaties en 45% in instrumenten met een aan aandelen verwant karakter en risico.
- 4.3 Anders dan Consumenten hebben aangevoerd, is de Commissie van oordeel dat uit de toelichting van OVG en nadere analyse van de overlegde positie overzichten van met name 31-12-2017 en 30-11-2018 (zie hierboven onder 2.9), blijkt dat sprake is geweest van een beleggingsmix die redelijk aansloot bij de gekozen beleggingsmix. Zo bestond de portefeuille per 31-12-2017 voor ongeveer 55% uit aandelen en 45% obligaties, terwijl de portefeuille per 21-12-2018 voor ongeveer 38% uit aandelen en 52% uit obligaties met daarnaast optieposities in aandelen. De Commissie acht dit min of meer in lijn met de afgesproken asset mix. Daarbij neemt de Commissie in aanmerking dat OVG op grond van de artikelen 3.1 en 4.3 van de VBO een hoge mate van vrijheid heeft om de specifieke beleggingen te selecteren binnen deze asset mix en af te wijken van wegingspercentages om binnen de gekozen risicoklasse te blijven.

- 4.4 Voor zover sprake is geweest van afwijkingen in beleggingscategorieën binnen de asset mix, heeft OVG dit gemotiveerd toegelicht. Zo is slechts voor een korte tijd (4 maanden) in vastgoed belegd vanwege de slechte verwachtingen ten gunste van gewone aandelen en/of beleggingsfondsen. De Commissie acht deze invulling van de portefeuille, evenals het innemen van optieposities op aandelen, passen binnen de afgesproken asset allocatie. Voor zover Consumenten hebben gesteld dat OVG ondoordacht of met veel risico's optietransacties heeft toegepast, is de Commissie van oordeel dat dat onvoldoende is onderbouwd en bovendien door OVG gemotiveerd bestreden.
- 4.5 Dat OVG voor wat betreft het beleggen in garantieproducten (15% van assetmix) is uitgeweken naar een 'note', een samengesteld beleggingsproduct, van de Commerzbank met een 100% hoofdsomgarantie (onder voorwaarden), is naar het oordeel van de Commissie niet onaanvaardbaar. Daarbij houdt de Commissie rekening met de door OVG geschetste, en niet betwiste, omstandigheden van het moment, zoals het gebrek aan voldoende renderende 100% garantieproducten. Bij vermogensbeheer met in principe als uitgangspunt een lange(re) beleggingshorizon, acht de Commissie een product met een 100% aflossingsgarantie die uitsluitend geldt op het einde van de looptijd, doorgaans 5 jaar later maar in dit geval kennelijk 3 jaar, ook niet ongepast of te risicovol.
- 4.6 De Commissie concludeert dat haar niet is gebleken dat OVG in dit geval als vermogensbeheerder onzorgvuldig is geweest door risico's in de portefeuille te brengen die niet te ver of te vaak buiten de afgesproken asset mix zijn gegaan. Een andere vraag is of OVG daarvoor (onrechtmatig) te veel kosten in rekening heeft gebracht, waarover de hierna volgende overwegingen.

Te hoge kosten?

- 4.7 Consumenten stellen ontoereikend te zijn geïnformeerd over de kosten. Volgens OVG is dit onjuist en heeft zij bij aanvang wel degelijk gewaarschuwd voor hoge transactiekosten. Verder hadden Consumenten, aldus OVG, moeten reclameren toen zij zagen dat de omvang van kosten voor hun niet acceptabel was. In dit verband verwijst OVG naar artikel 5 en 7 van de VBO. Verder stelt OVG dat, als de aangeboden kostenremise wordt meegerekend, de transactiekosten uitkomen op 2,9% per jaar.
- 4.8 De Commissie constateert dat de relevante tarieven in de bijlage van de VBO staan en dat in artikel 5.3 van de VBO wordt gewezen op een mogelijk hoog kostenniveau. In dit geval kan echter het enkele vermelden van tarieven en de waarschuwing voor een mogelijk hoog kostenniveau in een beheerovereenkomst niet als toereikende informatie aan Consumenten worden beschouwd.

- 4.9 De Commissie heeft de kosten die door OVG in rekening heeft gebracht voor het vermogensbeheer over 2018 – de periode waartoe Consumenten hun klacht hebben beperkt –, berekend door de kosten die OVG in rekening heeft gebracht voor het vermogensbeheer over 2018 van € 7.019,23 (transactiekosten ad € 5.044,61, servicefee ad € 222,84, de beheerfee van € 1.452,- en overige kosten ad € 299,78) te delen door het gemiddeld belegd vermogen in 2018 van € 139.431,85 (het gemiddelde van het (begin)vermogen per 31-12-2017 van € 150.262,90 en het (eind)vermogen per 31-11-2018 van € 128.600,80). Daaruit volgt een kostenniveau van 5,03%. Een dergelijk kostenniveau kan de rendementsdoelstelling in gevaar brengen, terwijl niet is gebleken dat dit bij het aangaan van de beheerovereenkomst met Consumenten is besproken en dat zij een dergelijk kostenniveau hebben geaccepteerd.
- 4.10 Tussen partijen is voorts niet in geschil dat de destijds door OVG aangeboden kostenremise van € 3.279,-, leidt tot een kostenniveau van ongeveer 2,9% over 2018. De Commissie volgt voorts de lijn dat, zoals door OVG naar voren is gebracht en kennelijk ook door de toezichthouder (AFM) als redelijke kostennorm wordt beschouwd, binnen de branche als algemeen geaccepteerde (redelijke) kostennorm, maximaal 3% van het beheerd vermogen per jaar wordt gehanteerd. Gelet op het voorgaande ziet de Commissie dan ook aanleiding om het bedrag van € 3.279,- vanwege te veel in rekening gebrachte kosten als schadevergoeding aan Consumenten toe te wijzen.
- 4.11 Consumenten stellen verder dat OVG bewust veel transacties heeft verricht om provisie-inkomsten voor zichzelf te genereren. De stukken bevatten echter geen aanwijzingen dat OVG zich bij het verrichten van transacties door provisie-inkomsten heeft laten leiden. Deze stelling van Consumenten wordt daarom gepasseerd.

Kosten rechtsbijstand

- 4.12 Consumenten vorderen vergoeding van kosten van rechtsbijstand zonder die kosten te specificeren. De Commissie wijst, conform haar liquidatietarief, voor de kosten van beroepsmatig verleende rechtsbijstand een vergoeding van € 75,- toe (één punt en tarief II; toegewezen bedrag tussen € 2.000,- en € 5.000,-).

5. Beslissing

De Commissie beslist dat OVG binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consumenten vergoedt een bedrag van € 3.279,- met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 16 januari 2019 tot aan de dag van algehele voldoening. Alsmede een vergoeding van € 75,- voor de kosten van rechtsbijstand.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.