

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-026 I
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 29 oktober 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: InsingerGilissen Bankiers N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 19 maart 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage(n)	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht, informatieplicht bij vermogensbeheer.

De consument heeft verschillende meldingen ontvangen van waardedalingen in zijn portefeuille van meer dan 10% wegens ontwikkelingen op de financiële markten. De consument stelt zich op het standpunt dat de bank hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de waardedaling. Hij vordert vergoeding van 14% van de totale waardedaling. De commissie is van oordeel dat de bank heeft voldaan aan haar zorgplicht als vermogensbeheerder. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument houdt een beleggingsrekening aan bij de bank. De beleggingen op deze rekening worden beheerd door de bank. Vanuit de bank is een relatiemanager verbonden aan de consument (hierna: de relatiemanager) die fungeert als contactpersoon.

2.2 Op 28 februari 2020 heeft de consument een e-mail van de bank ontvangen met de volgende tekst:

“(...) Gebaseerd op de slotkoersen van de vorige handelsdag, is de waarde van uw portefeuille [nummer] met >10% gedaald ten opzichte van de eerste dag van het kwartaal. Log in op Mijn InsingerGilissen voor meer informatie, of neem contact op met uw private banker. (...)”

2.3 Op 10 en 13 maart 2020 heeft de consument opnieuw meldingen van een waardedaling van zijn portefeuille van meer dan 10% ten opzichte van de eerste dag van het kwartaal ontvangen.

2.4 In de periode van 9 maart 2020 tot 22 april 2020 heeft de bank getracht haar klanten te informeren over de ontwikkelingen op de financiële markten door middel van informatie-berichten en door het organiseren van webinars. De consument is daarvan per e-mail op de hoogte gebracht. Tussen de relatiemanager en de consument is regelmatig e-mailcontact geweest.

2.5 De relatiemanager heeft de consument op 23 april 2020 een bezoek gebracht om de resultaten op de beleggingsrekening en de strategie te bespreken. Op dat moment was de waarde van zijn beleggingsportefeuille met 24% gedaald. Vanwege de onrust op de financiële markten heeft de consument opdracht gegeven tot liquidatie van zijn beleggingsportefeuille. De bank heeft de beleggingsportefeuille op 24 april 2020 geliquideerd. Op 16 juni 2020 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de consument en de bank waarin de gebeurtenissen en de relatie met de consument is besproken.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert vergoeding van 14% van de waardedaling van zijn beleggingsportefeuille, door de hem begroot op een bedrag van € 182.333,62.

2.7 De consument legt aan zijn vordering ten grondslag dat de bank is tekort geschoten in de naleving van haar zorgplicht jegens de consument door hem onvoldoende te informeren over de waardedalingen van zijn beleggingsportefeuille. De consument was alleen op de hoogte van de eerste waardedaling van 10% en kwam er te laat achter dat zijn beleggingsportefeuille verder in waarde was gedaald. De bank heeft nagelaten hem hierover adequaat te informeren.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De kernvraag

3.1 De commissie merkt op dat dit geschil ziet op de vraag of de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden door hem onvoldoende te informeren over de waardedalingen van zijn beleggingsportefeuille. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden en licht dat als volgt toe.

Heeft de bank haar zorgplicht geschonden?

3.2 De commissie stelt voorop dat op de bank als vermogensbeheerder een zorgplicht heeft jegens de consument. De reikwijdte van die zorgplicht wordt bepaald door (de aard van) het contract en alle omstandigheden van het geval, waaronder de van toepassing zijnde publiekrechtelijke regels in de Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/565 (hierna: de Gedelegeerde Verordening). Voor beantwoording van de vraag of de bank haar zorgplicht heeft geschonden zijn de volgende omstandigheden van belang.

3.3 De bank is op grond van artikel 62 lid 1 van de Gedelegeerde Verordening verplicht de consument op de hoogte te brengen van een verlies van 10% van de totale waarde van de beleggingsportefeuille, zoals bepaald aan het begin van de rapportageperiode. Bij verder oplopende verliezen dient de bank de consument telkens op de hoogte te stellen van verliezen van veelvoud van 10%. De bank heeft aan deze verplichting voldaan door op 28 februari, 10 en 13 maart 2020 meldingen van waardedalingen te versturen aan de consument. Dat de consument heeft gesteld deze meldingen niet tijdig te hebben gezien maakt dat niet anders.

3.4 De bank heeft de consument op verschillende wijzen geïnformeerd over de bijzondere ontwikkelingen op de financiële markten. Verder blijkt uit de overgelegde correspondentie dat in de periode van maart tot juni 2020 regelmatig contact is geweest tussen de consument en de relatiemanager. Op 23 april 2020 heeft een gesprek plaatsgevonden waarbij de beleggingsportefeuille van de consument is besproken en is overlegd over de te volgen strategie, waarbij de wensen van de consument zijn meegenomen. De stelling van de consument dat op zijn e-mail van 15 april 2020 niet is gereageerd kan de commissie dan ook niet volgen. Uit de overgelegde correspondentie blijkt immers dat de relatiemanager per e-mail van 17 april 2020 heeft gereageerd.

3.5 Uit het voorgaande volgt dat de bank zich aan de van toepassing zijnde publiekrechtelijke regelgeving heeft gehouden. Voorts heeft de bank de consument voldoende informatie verschaft over de reden van de sterke waardedaling, die gelegen was in de bijzondere ontwikkelingen op de financiële markten. De bank heeft bovendien contact gehouden met de consument om zijn wensen te bespreken.

Het is niet gebleken dat de bank heeft gehandeld in strijd met de op haar rustende zorgplicht om als vermogensbeheerder in het belang van haar klant te handelen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage – relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/565 van de Commissie van 25 april 2016

Artikel 62 lid 1

Aanvullende rapportageverplichtingen met betrekking tot vermogensbeheertransacties of transacties waarbij een voorwaardelijke verplichting wordt aangegaan

(artikel 25, lid 6, van Richtlijn 2014/65/EU)

1. Beleggingsondernemingen die vermogensbeheerdiensten verrichten, brengen de cliënt op de hoogte bij een verlies van 10 % van de totale waarde van de portefeuille, zoals bepaald aan het begin van elke rapportageperiode, en daarna bij verliezen van veelvoud van 10 %, en wel uiterlijk aan het einde van de werkdag waarop deze drempel wordt overschreden of, wanneer deze drempel op een niet-werkdag wordt overschreden, aan het einde van de eerstvolgende werkdag.