

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-404
(mr. J. Wortel, voorzitter en mr. drs. R. Knopper en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en
mr. M.J.M. Fennis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 maart 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Comtessa Vermogensbeheer B.V., gevestigd te Hoofddorp, verder te noemen Comtessa
Datum uitspraak : 30 juni 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument doet zijn beklag over hoeveelheid transacties die vermogensbeheerder heeft verricht en de kosten die door vermogensbeheerder in rekening zijn gebracht. De Commissie overweegt dat kort gezegd het door aangeboden vermogensbeheer met daaraan inherente (zeer) frequente effectentransacties, en een daaruit voortvloeiende combinatie van relatief hoge transactiekosten met de vergoeding voor het beheer, per definitie ongeschikt is om over een betrekkelijk bescheiden vermogen een rendement van enige betekenis te behalen. Vermogensbeheerder had er nadrukkelijk op moeten wijzen, voorafgaande aan het sluiten van de overeenkomst en in niet voor misverstand vatbare bewoordingen, dat het door Consument verlangde rendement niet goed te verenigen was met de tussentijdse waarde- of koersdalingen die hij ten hoogste wilde accepteren, en dat het aangeboden actieve beleggingsbeleid kosten kon meebrengen die de rendementsdoelstelling, zeker bezien over de door Consument opgegeven periode van het vermogensbeheer, in gevaar konden brengen. Commissie wijst de klacht van Consument toe en vermogensbeheerder dient schade aan Consument te vergoeden.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met als bijlagen de klachtbrief van Consument en correspondentie met Comtessa;
- het verweerschrift van Comtessa;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Comtessa:

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 oktober 2016 en zijn aldaar verschenen.

Zoals tijdens de hoorzitting besproken heeft Consument op 1 november 2016 een opgave gedaan van de kosten die door Comtessa aan Consument in rekening zijn gebracht. Die e-mail van 1 november 2016 met bijlagen is aan het dossier toegevoegd. Voorts is partijen de gelegenheid gegeven om te proberen de klacht in onderling overleg in der minne te schikken. Partijen hebben aangegeven dat dit niet tot resultaat heeft geleid.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 28 februari 2013 is in een gesprek met Consument in het kantoor van Comtessa gesproken over de door Comtessa aangeboden vorm van vermogensbeheer. Consument was van beroep chauffeur en had geen ervaring met beleggen. Consument had een vermogen van € 200.000,- afkomstig uit de verkoop van de eigen woning. Daarvan wilde hij € 100.000,- door Comtessa laten beheren.

2.2 Op 8 maart 2013 heeft Consument een cliëntinventarisatieformulier ingevuld bestaande uit 28 meerkeuzevragen. Daaruit blijkt onder meer het volgende:

- de beleggingshorizon was tussen 3 en 5 jaar;
- de rendementsverwachting was 6% - 8% per jaar;
- het voornaamste beleggingsdoel was “vermogensgroei zonder beoogd eindkapitaal”.

Ten aanzien van de risicobereidheid heeft Consument in antwoord op de vraag “Bij welke tussentijdse waardedaling van uw effectenportefeuille voelt u zich als belegger nog steeds comfortabel?” de antwoordmogelijkheid “Bij een tussentijdse waardedaling van kleiner dan 10%” omcirkeld. Verder heeft Consument op de vraag “Hoe reageert u wanneer u bij uw beleggingen voor deze beleggingsportefeuille te maken krijgt met plotselinge forse koersdalingen (gaarne 1 antwoord)?” als antwoord gegeven “Ik vind het heel vervelend”.

De antwoorden van Consument leidden tot een offensief profiel. Na overleg is besloten voor een defensiever profiel te kiezen: het “Profiel V, Behoedzaam”, in de door Comtessa overgelegde stukken omschreven als zeer defensief. De daarbij behorende assetverdeling is:

<u>Risicoprofiel V</u>	<u>Behoedzaam</u>
Aandelen/-georiënteerd	0%
Vastrentend	100% (1)
Vastgoed	0%
Waardeschommelingen	<5%

(1) een deel, circa 25%, bestaat uit zogenaamde perpetuele (langlopende) leningen.

2.3 Op 21 maart 2013 is de vermogensbeheerovereenkomst tussen Consument en Comtessa tot stand gekomen waarbij Theodoor Gilissen Bankiers N.V. als depotbank fungeerde.

Consument heeft daarna een bedrag van € 100.000,- naar de beleggersrekening overgemaakt.

2.4 De overeenkomst vermeldt onder 10 omtrent vergoedingen:

10.1 Comtessa Vermogensbeheer B.V. zal Cliënt ter zake van de door Comtessa Vermogensbeheer B.V. uit hoofde van deze overeenkomst verrichte diensten een beheervergoeding in rekening brengen. De beheerfee die in rekening wordt gebracht bedraagt 0,1% per maand op basis van het vermogen onder beheer ultimo kalendermaand.

Berekening vindt plaats o.b.v. de portefeuillewaarde voorafgaand aan de eerste officiële beursdag conform de door Euronext Amsterdam officieel erkende beursdagen van de nieuwe maand. De beheerfee zal maandelijks in rekening worden gebracht indien het vermogen onder beheer gelijk of groter is dan het nominale startbedrag, een en ander gecorrigeerd voor kapitaalstortingen en/ of onttrekkingen. (...)

10.5 Kosten welke direct gerelateerd zijn aan de dienstverlening en die Cliënt door derden in rekening gebracht zullen worden zijn de navolgende:

- a. kosten (waaronder transactieprovisie en bewaarloon) van Theodoor Gilissen Services;
- b. kosten voor gebruik van buitenlandse brokers.
- c; kosten welke in verband met het Vermogen door derden aan Comtessa Vermogensbeheer B.V. in rekening gebracht worden, zullen door Comtessa Vermogensbeheer B.V. aan Cliënt afzonderlijk in rekening worden gebracht.

- 2.5 Op 6 december 2015 heeft Consument de vermogensbeheerovereenkomst met Comtessa opgezegd.
- 2.6 Na beëindiging van de vermogensbeheerovereenkomst heeft Consument in totaal een bedrag van € 101.823,56 van Comtessa ontvangen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 16.200,- te vermeerderen met wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Blijkens zijn (schriftelijke) repliek steunt deze vordering niet op hetgeen Consument heeft gesteld over een te risicovol beleggingsbeleid, met name een overweging aan perpetuele obligaties en een te hoog debiteurenrisico, maar alleen op de stelling dat Comtessa een excessief bedrag aan kosten in rekening heeft gebracht, te weten € 16.917,23, hetgeen neerkomt op 17% van het initieel beheerd vermogen, en een overschrijding van het beheersmandaat door ook een zakelijke waarde in de portefeuille op te nemen, te weten de Commerzbank Floater Reverse Convertible 15/17. Voor de berekening van de te vergoeden schade dient volgens Consument uitgangspunt te zijn dat de aan hem berekende (totale) kosten niet hoger hadden moeten zijn dan circa 3% per jaar, hetgeen over de periode van beheer neerkomt op circa € 6.000,-. Het te vergoeden verlies op de als aandeel te beschouwen reverse convertible berekent Consument op € 3.200,-. Voorts vordert Consument € 2.000,- aan proceskosten.

Verweer van Comtessa

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

4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen staat vast dat Comtessa in de periode van het door haar gevoerde vermogensbeheer, ongeveer twee jaar en negen maanden, Consument € 16,917,23 aan kosten in rekening heeft gebracht. Die kosten bestonden uit transactiekosten, de door Comtessa in rekening gebrachte beheerfee en kosten van de depotbank.
- 4.2 Het geheel van deze kosten kan als volgt over de desbetreffende jaren worden verdeeld:
- | | |
|-------------------------|-------------|
| 2013 (vanaf april): | € 2.242,20 |
| 2014: | € 3.890,37 |
| 2015 (t/m 16 december): | € 10.784,66 |
- 4.3 De aan Consument in rekening gebrachte kosten belopen over de gehele periode van het beheer, zoals hij onweersproken heeft gesteld, ongeveer 17 procent van het in beheer gegeven vermogen.
Comtessa stelt zich op het standpunt dat dit percentage (ook) moet worden gezien in het licht van de omstandigheid dat Consument de overeenkomst veel eerder dan aanvankelijk voorzien heeft beëindigd zodat de kosten van het opbouwen van de portefeuille relatief hoog zijn.
Voorts heeft Comtessa erop gewezen dat er in de periode van het vermogensbeheer meer dan 200 transacties zijn verricht, welk aantal volgens haar wordt verklaard door het actieve beleggingsbeleid dat eigen is aan de door haar aangeboden vorm van vermogensbeheer.
- 4.4 De Commissie verwerpt de bij 4.3 samengevatte stellingen van Comtessa.
- 4.5 De hiervoor bij 4.2 weergegeven verdeling van de aan Consument in rekening gebrachte kosten over de in aanmerking te nemen jaren geeft geen aanknopingspunt voor de veronderstelling dat het gemiddelde kostenniveau aanmerkelijk lager zou zijn uitgevallen indien Consument de overeenkomst had voortgezet zoals bij het sluiten ervan voorzien.
- 4.6 Naar het oordeel van de Commissie bestaat er een tegenstrijdigheid tussen de door Consument aan Comtessa kenbaar gemaakte uitgangspunten voor het te voeren vermogensbeheer en een beleggingsbeleid dat door een hoge transactiefrequentie, in combinatie met de door Comtessa berekende beheersfee, een kostenlading oplevert van 17% ten opzichte van het in beheer gegeven vermogen. Een zodanige kostenlading staat op gespannen voet met de beleggingsdoelstelling om uitgaande van een kapitaal van honderdduizend euro op een termijn van drie tot vijf jaar een rendement van tussen de 6 en 8 procent te behalen. Bovendien is die rendementsdoelstelling reeds op zichzelf beschouwd moeilijk verenigbaar met een defensief risicoprofiel. Dit een en ander was niet anders in de omstandigheden waarmee een professionele financiële dienstverlener in het jaar 2013 en de daarop volgende jaren rekening moest houden.

- 4.7 Daarbij weegt de Commissie mee dat het Comtessa duidelijk moest zijn dat de kans groot was dat haar aanstaande opdrachtgever, zonder voorafgaande ervaring op beleggingsgebied en zonder een op financiële aangelegenheden toegesneden opleiding, niet op eigen kracht kon voorzien hoe de met een 'actief beleggingsbeleid' gemoeide kosten de beleggingsdoelstelling kunnen beïnvloeden.
- 4.8 Daargelaten of in algemene zin zou moeten worden gezegd dat het door Comtessa aangeboden vermogensbeheer met daaraan inherente (zeer) frequente effectentransacties, en een daaruit voortvloeiende combinatie van relatief hoge transactiekosten met de vergoeding voor het beheer, per definitie ongeschikt is om over een betrekkelijk bescheiden vermogen een rendement van enige betekenis te behalen, had Comtessa in dit geval, gelet op de haar bekende persoonlijke gegevens van de potentiële opdrachtgever, nadrukkelijk erop moeten wijzen, voorafgaande aan het sluiten van de overeenkomst en in niet voor misverstand vatbare bewoordingen, dat het door Consument verlangde rendement niet goed te verenigen was met de tussentijdse waarde- of koersdalingen die hij ten hoogste wilde accepteren, en dat het aangeboden actieve beleggingsbeleid kosten kon meebrengen die de rendementsdoelstelling, zeker gezien over de door Consument opgegeven periode van het vermogensbeheer, in gevaar konden brengen. Comtessa heeft niet aannemelijk gemaakt dat zij Consument deze informatie tijdig en met de vereiste nadruk heeft gegeven.
- 4.9 Tijdens de in deze zaak gehouden hoorzitting is aan de orde geweest of de Commerzbank Floater Reverse Convertible 15/17, wat het koersrisico betreft, moet worden beschouwd als een zakelijke waarde. Comtessa heeft dat niet bestreden. Daarmee staat vast dat Comtessa haar mandaat voor het vermogensbeheer heeft overschreden door deze belegging in de portefeuille ten name van Consument op te nemen.
- 4.10 De Commissie acht aannemelijk dat Consument de overeenkomst niet zou zijn aangegaan indien Comtessa de hiervoor bij 4.8 bedoelde (indringende) mededeling had gedaan. De Commissie acht ook aannemelijk dat Consument in dat geval, ontevreden met de toenmalige rente op zijn spaarrekening maar afkerig van aanmerkelijke (tussentijdse) koersverliezen, had gekozen voor deelname aan een beleggingsfonds met een portefeuille geheel bestaande uit vastrentende waarden met een koers- en debiteurenrisico gelijk aan Europese staatsobligaties. Zo een fonds is het Robeco Euro Government Bonds Fund DH. Deelname aan dat fonds per 21 maart 2013 met een bedrag van € 97.000,- (d.w.z. € 100.000,- minus 3% aankoopkosten) zou per 6 december 2015 € 113.849,- hebben opgeleverd, uitgaande van herinvestering van uitgekeerde renten. Het verschil met het bedrag dat Consument na opzegging van de beheersovereenkomst is uitgekeerd, is € 12.025,-.
- 4.11 Dit bedrag vormt de voor vergoeding in aanmerking komende schade, met dien verstand dat de Commissie daarop in mindering brengt een redelijk bedrag aan kosten van het beheer. De Commissie begroot die kosten op 1,5% per jaar, en over de gehele periode van het vermogensbeheer op (afgerond) € 4.000.

Deze wijze van begroten van de voor vergoeding in aanmerking schade brengt mee dat het op de Commerzbank Floater Reverse Convertible 15/17 geleden verlies buiten beschouwing kan blijven.

- 4.12 De Commissie zal bepalen dat Comtessa aan Consument derhalve vergoedt de som van € 8.025,-
- 4.13 De gevorderde wettelijke rente zal worden toegewezen vanaf de datum waarop Consument Comtessa voor het eerst een mededeling heeft gedaan die als ingebrekestelling is aan te merken, te weten 18 januari 2016.

Comtessa zal worden veroordeeld in de door Consumenten gemaakte kosten voor rechtsbijstand overeenkomstig het door Kifid vastgestelde liquidatietarief, in dit geval neerkomend op € 400,-.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Comtessa binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 8.025,- met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 18 januari 2016 tot aan de dag van algehele voldoening, alsmede een vergoeding van € 400,- voor kosten van rechtsbijstand.

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 46 van het Reglement.