

Openbare versie

Gooisch Effectenhuis B.V.

De directie

Gravenstraat 21

7383 RJ VOORST

Datum	10 september 2015
Ons kenmerk	██████████
Pagina	1 van 102
Telefoon	020 - -----
E-mail	-----@afm.nl
Betreft	Bestuurlijke boete Gooisch Effectenhuis B.V. wegens overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft

Geachte directie,

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft besloten aan Gooisch Effectenhuis B.V. (Gooisch Effectenhuis) een bestuurlijke boete van € 31.250,- op te leggen omdat zij van 1 januari tot en met 30 april 2013 artikel 4:23, eerste lid, onder a, van de Wet op het financieel toezicht (Wft) heeft overtreden.

De AFM heeft in tien onderzochte klantdossiers vastgesteld dat Gooisch Effectenhuis geen, althans onvoldoende (concrete) informatie heeft ingewonnen over de kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en/of risicobereidheid van haar cliënten, voorzover dit redelijkerwijs relevant was geweest voor haar vermogensbeheer en advies. Daarmee heeft Gooisch Effectenhuis in die periode artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft – zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) – overtreden. Gooisch Effectenhuis heeft immers niet kunnen vaststellen dat transacties waarop haar advies of vermogensbeheer betrekking hadden a) voldeden aan de beleggingsdoelstellingen van de cliënten, b) van dien aard waren dat de cliënten de met hun beleggingsdoelstellingen samenhangende beleggingsrisico's financieel konden dragen en c) van dien aard waren dat de cliënten, gelet op hun kennis en ervaring, konden begrijpen welke beleggingsrisico's aan de transacties of aan het beheer van hun portefeuilles verbonden waren, zoals bedoeld in artikel 80a, eerste lid, BGfo.

Gooisch Effectenhuis heeft naar het oordeel van de AFM bovendien de reeds onvolledige klantinformatie onvoldoende geactualiseerd en zich aldus moeten baseren op veelal gedateerde informatie, waardoor artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft ook in samenhang met artikel 80c, derde lid, BGfo is geschonden.

Hieronder wordt het besluit toegelicht. In paragraaf 1 wordt het procesverloop weergegeven en kort genoemd welke feiten ten grondslag liggen aan dit besluit. Paragraaf 2 geeft het wettelijk kader en in paragraaf 3 wordt de zienswijze van Gooisch Effectenhuis samengevat. In paragraaf 4 volgt de beoordeling, waarin eerst het

normenkader wordt uitgewerkt en vervolgens per klant dossier de informatie-inwinning wordt nagegaan. Paragraaf 5 bevat het besluit en in paragraaf 6 staat hoe u bezwaar kunt maken.

1. Feiten en onderzoek

1.1. Procesverloop

Op 5 maart 2013 verstuurde de AFM een brief¹ aan Gooisch Effectenhuis waarin werd aangekondigd dat de AFM een onderzoek bij Gooisch Effectenhuis zou verrichten in het kader van een marktbreed onderzoek naar de kwaliteit van beleggingsdienstverlening. Bij deze brief had de AFM een door Gooisch Effectenhuis in te vullen “Vragenlijst Kwaliteit beleggingsdienstverlening” gevoegd.

Op 9 april 2013 ontving de AFM van Gooisch Effectenhuis de vragenlijst ingevuld retour.

Op 16 mei 2013 berichtte de AFM Gooisch Effectenhuis per e-mail (via adres [REDACTED]) dat zij op 22 mei 2013 het onderzoek naar de kwaliteit van beleggingsdienstverlening bij Gooisch Effectenhuis zou vervolgen. Daartoe vroeg de AFM Gooisch Effectenhuis om tien door de AFM geselecteerde klant dossiers geheel aan de AFM ter beschikking te stellen.

Op 22 mei 2013 heeft de AFM onderzoek gedaan bij Gooisch Effectenhuis aan de Gravenstraat 21 te Voorst, waar van de zijde van Gooisch Effectenhuis [K] en [L] aanwezig waren. Bij die gelegenheid heeft de AFM de door haar geselecteerde dossiers meegenomen voor verder onderzoek.

Op 8 november 2013 informeerde [K] namens Gooisch Effectenhuis de AFM telefonisch en per e-mail (via adres [REDACTED]) dat zij naar aanleiding van het bezoek van de AFM en op basis van de leidraden van de AFM “Klant in beeld” en “Informatie over risicoprofielen” een nieuwe vragenlijst cliëntinventarisatie had opgesteld.

Op 20 december 2013 verzond de AFM aan Gooisch Effectenhuis een concept onderzoeksrapport, met daarin vervat de voorlopige bevindingen van het onderzoek van de AFM in de tien onderzochte klant dossiers.

Op 4 februari 2014 ontving de AFM een reactie van Gooisch Effectenhuis, gedateerd 31 januari 2014, op de bevindingen van de AFM. Bij deze reactie was gevoegd een door Gooisch Effectenhuis naar aanleiding van een en ander opgestelde additionele vragenlijst “Situatie en doelstelling van de klant” en een formulier “Doorlopende dienstverlening”.

¹ Met kenmerk [REDACTED].

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 3 van 102

Op 23 april 2015 verzond de AFM aan Gooisch Effectenhuis een voornemen tot boeteoplegging² wegens overtreding van artikel 4:23, eerste lid onder a Wft. Als bijlage bij het voornemen was gevoegd het definitieve onderzoeksrapport, waarin de reactie van Gooisch Effectenhuis verwerkt is.

Op 29 mei 2015 hebben [K] en [L] namens Gooisch Effectenhuis ten kantore van de AFM hun zienswijze omtrent het boetevoornemen gegeven. Bij die gelegenheid dienden zij namens Gooisch Effectenhuis nadere stukken in, ter onderbouwing van haar standpunt dat zij wél beschikte over alle relevante informatie omtrent kennis en ervaring, financiële positie, doelstelling en risicobereidheid van haar cliënten.

Op 1 juni 2015 verstrekte [L] namens Gooisch Effectenhuis per e-mail (via e-mailadres [REDACTED]) aan de AFM nog enige nadere stukken ter onderbouwing van haar in de zienswijze ingenomen standpunt dat zij wél over voldoende klantinformatie beschikte.

Op 5 juni 2015 verstrekte [L] namens Gooisch Effectenhuis per e-mail (via e-mailadres [REDACTED]) aan de AFM een ingevulde vragenlijst en bijlage ten behoeve van de bepaling door de AFM van de draagkracht van Gooisch Effectenhuis.

1.2. Feiten die aanleiding vormen voor het besluit

De AFM heeft onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de beleggingsdienstverlening bij Gooisch Effectenhuis. Dit onderzoek bestond uit het in eerste instantie inwinnen van antwoorden van Gooisch Effectenhuis op de “Vragenlijst Kwaliteit beleggingsdienstverlening”, het vervolgens uitvoeren van een onderzoek ter plaatse en daarna de bestudering van tien volledige klantdossiers³ van Gooisch Effectenhuis.

1.2.1. Intakeformulier en vragenlijst

Uit het onderzoek is gebleken dat Gooisch Effectenhuis voor het inwinnen van klantgegevens bij aanvang van de relatie een tweetal formulieren gebruikte: een “Intakeformulier Effectenrelatie” (hierna: intakeformulier) en “Vragenlijst beleggingsprofiel” (hierna: vragenlijst).

Intakeformulier

Met het intakeformulier worden door Gooisch Effectenhuis algemene klantgegevens ingewonnen. Het intakeformulier bevat onder meer de volgende onderdelen.

(...)

² Met kenmerk [REDACTED].

³ De AFM heeft de volledige klantdossiers, zoals gekopieerd en meegenomen bij gelegenheid van het onderzoek bij Gooisch Effectenhuis op 22 mei 2013, van cliënten [A], [B], [C], [D], [E], [F], [G], [H], [I] en [J] bestudeerd.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 4 van 102

Tarief IB + inkomen:

IB/VB verklaring:

(...)

Te beleggen bij Gooisch Effectenhuis (privé): €
Te beleggen bij Gooisch Effectenhuis (zakelijk): €

Belegd vermogen elders: €
Belegd vermogen elders: €

Beleggingsdoelstelling

- 1 = Pensioenopbouw
 - 2 = Aanvulling op uw huidige inkomen
 - 3 = Aflossing hypotheek
 - 4 = Toekomstige beleggingsdoeleinden
 - 5 = Financiering van de studie van de kinderen
 - 6 = Vrij (belegbaar) vermogen
 - 7 = Anders
-

Beleggingshorizon

- 0: < 2 jaar
 - 1: > 2-4 jaar
 - 2: > 4-8 jaar
 - 3: > 8-12 jaar
 - 4: > 12-16 jaar
 - 5: > 16 jaar
 - 6: n.v.t.
-

Ervaring beleggen

<u>Aandelen</u>	<u>Vastrentend</u>	<u>Derivaten</u>
Nee	Nee	Nee
Ja	Ja	Ja, sinds:/...../.....

Bekend met risico's

J/N	J/N	J/N
-----	-----	-----

Geadviseerde Asset Allocation

	<u>Vastrentend%</u>	<u>Aandelen%</u>
0 = Sparen	nvt	nvt
1 = Beperkt Risico Portefeuille (1 BRi)	90%	10%
2 = Beheerst Rendement Portefeuille (2 RGr)	70%	30%

Datum 10 september 2015

Ons kenmerk

Pagina

5 van 102

3 = Rendement Groei Portefeuille (3 Bre)	50%	50%
4 = Groei Portefeuille (4 Gr)	30%	70%
5 = Vermogens Groei Portefeuille (5 VGr)	10%	90%
6 = Speculatief (6 Spe)	nvt	nvt

Gekozen Asset Location

	<u>Vastrentend%</u>	<u>Aandelen%</u>
0 = Sparen	nvt	nvt
1 = Beperkt Risico Portefeuille (1 BRi)	90%	10%
2 = Beheerst Rendement Portefeuille (2 RGr)	70%	30%
3 = Rendement Groei Portefeuille (3 Bre)	50%	50%
4 = Groei Portefeuille (4 Gr)	30%	70%
5 = Vermogens Groei Portefeuille (5 VGr)	10%	90%
6 = Speculatief (6 Spe)	nvt	nvt

Contactfrequentie

Dagelijks
Wekelijks
Maandelijks
Eens per kwartaal
Eens per jaar
Anders nl.

(...)

Vragenlijst

Met de vragenlijst wordt door Gooisch Effectenhuis het gewenste beleggingsprofiel van de cliënt vastgesteld. Ieder antwoord op een vraag levert een ander aantal punten op, waarna het puntentotaal in combinatie met de gekozen beleggingshorizon een bepaald beleggingsprofiel oplevert. De vragenlijst bevat de volgende vragen.

Vraag 1

Over welke periode wilt u beleggen?

- Korter dan 2 jaar*
- 2 tot 4 jaar*
- 4 tot 8 jaar*
- 8 tot 12 jaar*
- 12 tot 16 jaar*
- Langer dan 16 jaar*

Vraag 2

Wat is het voornaamste doel waarvoor u wilt beleggen?

- a. Pensioenopbouw
- b. Aanvulling op mijn huidige inkomen
- c. Aflossing hypotheek
- d. Toekomstige (bekende) bestedingsdoeleinden
- e. Financiering van de studie van de kinderen
- f. Vrij (belegbaar) vermogen

Vraag 3

Heeft u ervaring met beleggen?

- a. Ik heb geen/weinig ervaring
- b. Ik ben ervaren
- c. Ik ben heel ervaren

Vraag 4

Hoe reageert u als uw beleggingen tussentijds dalen van € 50.000,- naar € 45.000,-?

- a. Ik vind het zeer vervelend
- b. Ik vind het vervelend
- c. Ik vind het niet zo vervelend
- d. Ik vind het niet vervelend

Vraag 5

Stel dat het opgebouwde vermogen fors lager uitkomt dan verwacht. Hoe gemakkelijk zou u dit kunnen opvangen met andere inkomsten en/of vermogensbestanddelen?

- a. Ik zou deze tegenvaller – met enige moeite – (deels) kunnen compenseren met andere inkomsten of mijn uitgaven kunnen verlagen.
- b. Dit vormt geen probleem voor mij

Vraag 6

Wat doet u bij een waardedaling (van uw beleggingen) van 10%?

- a. Ik verkoop al mijn beleggingen
- b. Ik verkoop een deel van mijn beleggingen
- c. Ik houd mijn beleggingen aan en doe niets
- d. Ik koop bij

Vraag 7

In welke beleggingscategorieën belegt u/heeft u belegd?

- a. Geen
- b. Obligaties/Obligatiefondsen en/of mix (fondsen) met overwegend obligaties (50% of meer)
- c. Aandelen/Aandelenfondsen en/of mix

Vraag 8

De verhouding tussen rendement en risico bepaalt voor een belangrijk deel het Beleggingsresultaat. Welke van onderstaande stellingen past het beste bij u?

- a. Een gestage groei van mijn vermogen vind ik belangrijker dan de kans op hoge rendementen die flinke fluctuaties met zich mee kunnen brengen.
- b. Enige fluctuaties in de groei van mijn vermogen vind ik acceptabel in ruil voor de kans op een hoger rendement.
- c. Ik ben alleen geïnteresseerd in de kans op hoge rendementen, al leidt dit tot flinke (neerwaartse) fluctuaties van mijn vermogen

Vraag 9

Welk deel van uw totale vermogen (exclusief uw eigen woning) houdt u liquide aan (bijvoorbeeld op spaar en/of betaalrekeningen) met het oog op (onvoorziene) uitgaven?

- a. Vrijwel niets
- b. 5-25%
- c. 25-50%
- d. Meer dan 50%

Het beleggingsprofiel van de cliënt wordt vervolgens bepaald door het puntentotaal van de antwoorden op vragen 2 t/m 9 in een tabel af te zetten tegen de bij vraag 1 ingevulde beleggingshorizon. Als uitkomst daarvan valt de cliënt in de categorie sparen of in beleggingsprofiel 1 t/m 6, zoals ook opgenomen in het intakeformulier onder "Geadviseerde" respectievelijk "Gekozen Asset Allocation".

De vragenlijst vervolgt met de volgende vragen, die niet worden meegenomen in de puntentelling.

Vraag 10

Heeft u ervaring met beleggingen in derivaten, zoals opties en futures (niet zijnde optieplannen van uw werkgever)?

- a. Nee
- b. Ja, minder dan 3 jaar
- c. Ja, tussen 3 en 5 jaar
- d. Ja, meer dan 5 jaar

Vraag 11

Wat is uw voornaamste doel bij het innemen van posities in derivaten?

- a. Speculatie op koersstijgingen of koersdalingen
- b. Incasseren van premie middels gedekt schrijven van calls
- c. Incasseren van premie middels het schrijven van puts
- d. Afdekken van risico's middels het kopen van puts
- e. Opbouwen van een effectenportefeuille door het kopen van calls of het schrijven van puts

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 8 van 102

Zijn er volgens u nog belangrijke zaken die Gooisch Effectenhuis in het kader van uw beleggingen in effecten zou moeten weten?

Ja: _____

Nee

De vragenlijst sluit af met de mogelijkheid het berekend versus door de cliënt gewenst profiel in te vullen.

1.2.2. Onderzoek dossiers

In de door de AFM onderzochte cliëntdossiers van Gooisch Effectenhuis bevinden zich onder andere de door de cliënten ingevulde en ondertekende vragenlijsten en intakeformulieren, en daarnaast in voorkomende gevallen overzichten van beleggersportefeuilles bij andere banken, fondsenstaten van andere banken, portefeuille- en performanceoverzichten en/of contactverslagen.

De AFM heeft naar aanleiding van alle in de verschillende cliëntdossiers aangetroffen gegevens onderzocht of blijkt dat Gooisch Effectenhuis in de periode van 1 januari tot en met 30 april 2013 voldoende (concrete) informatie heeft ingewonnen over de financiële positie, doelstelling, risicobereidheid en kennis en ervaring van haar cliënten, voorzover dit redelijkerwijs relevant was geweest voor haar vermogensbeheer en advies in die periode. Kort samengevat is de AFM daarbij tot de conclusie gekomen dat in de diverse dossiers niet of onvoldoende blijkt dat de benodigde informatie door Gooisch Effectenhuis is ingewonnen. De onderzoeksbevindingen en deze hieruit volgende conclusie worden uitgebreid behandeld in paragraaf 4.

1.2.3. Nieuwe vragenlijst en formulier doorlopende dienstverlening

Op 8 november 2013 informeerde [K] namens Gooisch Effectenhuis de AFM dat zij naar aanleiding van het bezoek van de AFM de leidraden “Klant in beeld” en “Informatie over risicoprofielen” grondig hadden doorgenomen. Aan de hand daarvan had Gooisch Effectenhuis een vragenlijst cliëntinventarisatie opgesteld en ongeveer 75% van haar klantenbestand geëvalueerd, waarbij was ingezoomd op onder andere risicobereidheid, doelstelling en financiële positie. Alle relevante informatie was nu door Gooisch Effectenhuis opgenomen in haar klantendossiers, aldus [K].

[K] en [L] reageerden vervolgens per brief van 31 januari 2014 namens Gooisch Effectenhuis op het concept onderzoeksrapport van de AFM van december 2013. Zij stelden wederom dat Gooisch Effectenhuis aan de hand van de leidraden “Klant in beeld” en “Informatie over risicoprofielen” van de AFM haar dienstverlening en de cliëntgegevens had geactualiseerd. Veel informatie aangaande de persoonlijke situatie van de klant en eventuele verandering hierin zowel als het risicoprofiel, de financiële positie, haalbaarheid van de doelstelling, risicobereidheid, kennis en ervaring van de klant waren volgens [K] en [L] bij Gooisch Effectenhuis bekend. Juist door hun kleinschaligheid en het directe, frequente contact met relaties durven zij te stellen dat hun kennis inzake

relaties groot is (in vergelijking met grootbanken). Echter veel kennis was niet gestructureerd in dossiers opgenomen. Naar aanleiding hiervan hadden zij voor Gooisch Effectenhuis een additionele vragenlijst “situatie en doelstelling van de klant” (hierna: nieuwe vragenlijst) opgesteld. Daarnaast hadden zij ter structurering van de persoonlijke situatie van de klant en eventuele wijziging hierin een formulier “doorlopende dienstverlening” opgesteld, waarover zij de klant standaard twee keer per jaar zouden benaderen. Deze nieuwe vragenlijst en het formulier doorlopende dienstverlening waren door Gooisch Effectenhuis bijgevoegd. Ook zaten als bijlagen bij de brief de door de klanten naar wier dossiers de AFM onderzoek had gedaan ingevulde nieuwe vragenlijsten, alsook door hen ingevulde formulieren doorlopende dienstverlening of contactverslagen met eventuele updates, dit alles merendeels gedateerd in januari 2014 en soms in juni, oktober en november 2013.

De AFM merkt op dat in de nieuwe vragenlijst meer en gedetailleerdere vragen zijn opgenomen dan in de oude. Zo wordt cliënten in de nieuwe vragenlijst ook gevraagd naar hun (huidige of voormalige) beroep, hun hoogst genoten opleiding en hun kennis van en ervaring met financiële instrumenten. Ten aanzien van die laatste vraag wordt indien van toepassing doorgevraagd naar de aard van die ervaring. Bij de vraag naar de beleggingsdoelstelling van de cliënt wordt, anders dan bij vraag 2 van de oude vragenlijst, in de nieuwe vragenlijst ook als optie “anders” gegeven en wordt de cliënt gevraagd de keuze indien mogelijk met bedragen te onderbouwen. Nieuw is de vraag of de cliënt van plan is tussentijds stortingen of onttrekkingen te doen en zo ja, voor welk bedrag en met welke frequentie. Ook wordt gevraagd of er nog andere doelstellingen op korte en lange termijn zijn die van belang kunnen zijn. Het jaarlijkse inkomen, andere inkomsten, spaargelden, de waarde van een eigen woning en de hypotheek worden in de nieuwe vragenlijst opgevraagd. De mate waarin de cliënt financieel afhankelijk is van het behalen van de doelstelling wordt gecontroleerd. De risicobereidheid wordt met meer specifieke antwoordmogelijkheden onderzocht.

De AFM noteert dat door Gooisch Effectenhuis via deze nieuwe vragenlijst meer (concrete) informatie wordt ingewonnen over de financiële positie, doelstelling, risicobereidheid en kennis en ervaring van de cliënten dan het geval was bij hantering van de oude vragenlijst. Nu echter het bestaan en gebruik van de nieuwe vragenlijst dateert van eind 2013 of begin 2014, dus ná de periode waarop het onderzoek en de conclusie van de AFM ziet: januari tot en met 30 april 2013, kan de hierdoor ingewonnen informatie niet meewegen bij de beoordeling door de AFM of Gooisch Effectenhuis in de periode van januari tot en met 30 april 2013 over voldoende cliëntinformatie beschikte. Datzelfde geldt voor de nieuwe formulieren “doorlopende dienstverlening” van later datum. In het hiernavolgende zullen dus de nieuwe vragenlijst en het formulier “doorlopende dienstverlening” buiten beschouwing gelaten worden en zal worden uitgegaan van de (oude) vragenlijst zoals door de cliënten ingevuld bij aanvang van de dienstverlening door Gooisch Effectenhuis – alsmede natuurlijk de overige in de cliëntdossiers aanwezige gegevens uit de periode tot en met 30 april 2013.

2. Wettelijk kader

In artikel 4:23 Wft is in het eerste lid, onder a en in het derde lid, onder a bepaald:

“1. Indien een financiële onderneming een consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, cliënt adviseert of een individueel vermogen beheert:

a. wint zij in het belang van de consument onderscheidenlijk de cliënt informatie in over diens financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid, voorzover dit redelijkerwijs relevant is voor haar advies of het beheren van het individuele vermogen;

(...)

3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot:

a. de informatie, bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, en de wijze waarop deze informatie wordt ingewonnen;
(...)”

In de Vierde nota van wijziging van de Wft staat als toelichting op artikel 4:23 Wft onder meer vermeld:

“Wanneer een financiële onderneming een consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, cliënt adviseert, dient zij te voldoen aan de eisen van het eerste lid van dit artikel. Deze zogenaamde «ken uw klant» bepaling verplicht de financiële onderneming zich in de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de consument of cliënt te verdiepen en haar advies vervolgens af te stemmen op het aldus verkregen profiel van de consument onderscheidenlijk cliënt. De mate waarin informatie wordt ingewonnen, zal afhangen van de complexiteit van het product of de dienst waarover advies wordt gegeven. Alleen die informatie die redelijkerwijs relevant is voor dat product of die dienst moet worden ingewonnen. Zo zal verdergaande informatie over de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de consument of cliënt moeten worden ingewonnen indien de advisering ziet op beleggingen, terwijl bij advisering over een eenvoudiger product met minder informatie over de consument of cliënt kan worden volstaan. Op grond van het derde lid, onderdelen a en b, kunnen bij of krachtens algemene maatregel van bestuur nadere regels worden gesteld met betrekking tot de informatie die moet worden ingewonnen, de wijze waarop de informatie wordt ingewonnen en de manier waarop het advies aan de consument of cliënt wordt toegelicht.”⁴ (onderstreping AFM)

In het BGfo wordt het bepaalde in artikel 4:23 Wft ingevolge het derde lid daarvan nader uitgewerkt voor beleggingsondernemingen, in de artikelen 80a en 80c BGfo.

Artikel 80a BGfo bepaalt – voor zover relevant: in het eerste tot en met derde lid:

“1. De informatie, bedoeld in artikel 4:23 eerste lid, aanhef en onderdeel a, van de wet, stelt de beleggingsonderneming in staat om vast te kunnen stellen dat een transactie waarop haar advies of beheer van een individueel vermogen betrekking heeft:

a. voldoet aan de beleggingsdoelstellingen van de cliënt;

b. van dien aard is dat de cliënt de met zijn beleggingsdoelstellingen samenhangende beleggingsrisico's financieel kan dragen; en

⁴ Kamerstukken II 2005-2006, 29708, nr. 19, p. 512.

- c. van dien aard is dat de cliënt, gelet op diens ervaring en kennis, kan begrijpen welke beleggingsrisico's aan de transactie of aan het beheer van zijn portefeuille verbonden zijn.
2. De informatie, bedoeld in het eerste lid, aanhef en onderdeel a, bevat gegevens over de duur van de periode waarin de cliënt de belegging wenst aan te houden, diens risicobereidheid en beleggingsdoelstelling.
3. De informatie, bedoeld in het eerste lid, aanhef en onderdeel b, bevat gegevens over de bron en omvang van de periodieke inkomsten, het vermogen en de financiële verplichtingen van de cliënt.
4. (...)
5. (...)"

Artikel 80c BGfo bepaalt:

"1. De informatie over de kennis en ervaring van de cliënt, bedoeld in artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, van de wet, voorzover deze redelijkerwijs relevant is voor een advies over financiële instrumenten of beheer van een individueel vermogen, en de informatie, bedoeld in artikel 4:24, eerste lid, van de wet, is wat de hoeveelheid betreft evenredig aan het soort cliënt, de aard en de omvang van de beleggingsdienst en het beoogde soort financiële instrument, de complexiteit ervan en de daarmee samenhangende risico's en bevat gegevens over:

- a. het soort beleggingsdiensten en financiële instrumenten waarmee de cliënt vertrouwd is;
- b. de aard, het volume en de frequentie van de transacties in financiële instrumenten van de cliënt en de periode waarin deze zijn verricht; en
- c. de opleiding en het beroep of, voor zover relevant, het vroegere beroep of de vroegere beroepen van de cliënt.

2. Een beleggingsonderneming moedigt een cliënt niet aan om de informatie, bedoeld in artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, en artikel 4:24, eerste lid, van de wet niet te verstrekken.

3. Een beleggingsonderneming mag vertrouwen op de door de cliënt verstrekte informatie over de in artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, en artikel 4:24, eerste lid, van de wet genoemde onderwerpen, tenzij zij weet of zou moeten weten dat deze informatie gedateerd, onnauwkeurig of onvolledig is."

Artikel 35 BGfo bepaalt verder nog:

"1. Een beleggingsonderneming houdt gegevens bij over alle door haar verleende beleggingsdiensten, nevendiensten en verrichte beleggingsactiviteiten ten einde het toezicht op de naleving van hetgeen ter implementatie van de richtlijn markten voor financiële instrumenten ingevolge de wet is bepaald mogelijk te maken.

2. De beleggingsonderneming bewaart de gegevens, bedoeld in het eerste lid, gedurende ten minste vijf jaar.

3. Een beleggingsonderneming bewaart de gegevens met betrekking tot de overeenkomst, bedoeld in artikel 4:89, tweede lid, van de wet, ten minste voor de duur van de relatie met de cliënt.

4. Een beleggingsonderneming bewaart de gegevens, bedoeld in het eerste en derde lid, op een duurzame drager in een zodanige vorm en op zodanige wijze dat:

- a. de Autoriteit Financiële Markten vlot toegang kan hebben tot de gegevens en elk stadium van de verwerking van een transactie kan reconstrueren;
- b. alle wijzigingen, alsmede de inhoud van de gegevens voordat wijzigingen zijn aangebracht, gemakkelijk kunnen worden achterhaald;
- c. de gegevens niet anderszins gemanipuleerd of gewijzigd kunnen worden.

5. De Autoriteit Financiële Markten stelt een lijst op van gegevens die een beleggingsonderneming op grond van hetgeen ter implementatie van de richtlijn markten voor financiële instrumenten ingevolge de wet is bepaald, ten minste moet bewaren.”

In het vijfde lid van artikel 35 Bgfo is ter implementatie van artikel 51, derde lid Uitvoeringsrichtlijn MiFID (2006/73/EG) bepaald dat de AFM een lijst zal opstellen van gegevens die een beleggingsonderneming ten minste moet bewaren. Hieraan heeft de AFM invulling gegeven door op haar website een “Lijst van minimum gegevens” te plaatsen, waaronder is opgenomen als categorie 3 het gegeven “cliëntenprofiel advies en vermogensbeheer”, wat ziet op “de door de beleggingsonderneming ingewonnen informatie aangaande de kennis en ervaring, de financiële situatie en beleggingsdoelstellingen van de (potentiële) cliënt”, met referentie aan “art. 4:23, eerste lid, Wft en 80a en 80c Bgfo” en als tijdstipaanwijzing van creatie van het gegeven “bij het geven van advies of bij aanstelling als vermogensbeheerder”.

3. Zienswijze Gooisch Effectenhuis

Tijdens de zienswijzezitting op 29 mei 2015 ten kantore van de AFM hebben [K] en [L] namens Gooisch Effectenhuis –zakelijk weergegeven – het volgende aangevoerd.

Klantenkennis van haver tot gort; informatie niet op papier maar in het hoofd

[K], die zelf in het verleden voor een grootbank werkte, is er stellig van overtuigd dat Gooisch Effectenhuis haar klanten beter kent dan de grootbanken. Juist vanwege het bij de grootbanken heersende gebrek aan persoonlijke aandacht voor de klanten is [K] voor zichzelf begonnen met Gooisch Effectenhuis, waar de klant centraal staat en veel persoonlijke aandacht krijgt. Over hun kennis, wensen, risicobereidheid, vermogen en doelstellingen is uitvoerig gesproken bij de aanvang van de relaties. Gooisch Effectenhuis kent haar klanten van haver tot gort en heeft nog nooit een klacht gehad. Klanten waarderen juist de spontaniteit waarmee en kleinschaligheid waarbinnen door Gooisch Effectenhuis geopereerd wordt. Ze zijn bij Gooisch Effectenhuis dan ook enorm geschrokken van en verbaasd over het boetevoornemen van de AFM. De door Gooisch Effectenhuis ingewonnen klanten-informatie stond weliswaar niet op papier, maar zat in het hoofd van [K] (en [L]) door de vele gevoerde uitvoerige gesprekken met de klanten. Ook is in het verleden informatie digitaal verwerkt. Van deze digitale verwerking zijn geen kopieën meer beschikbaar.

Overlegging brieven klanten

Ten bewijze dat alle volgens artikel 4:23 Wft benodigde informatie er destijds wel degelijk was worden namens Gooisch Effectenhuis recente brieven van de tien door de AFM geselecteerde en onderzochte klanten overgelegd.

Nadere opmerkingen met betrekking tot klantdossiers [F] en [G]

In aanvulling heeft Gooisch Effectenhuis nog enige opmerkingen geplaatst met betrekking tot klantdossiers [F] en [G].

[K] legt een kopie over van een formulier uit het dossier van klant [F], dat blijkens de regel onderaan reeds op 14 april 2010 gekopieerd is en waaruit moet blijken dat de professie en het opleidingsniveau van de heer [F] wel

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 13 van 102

degelijk zijn ingewonnen. Met betrekking tot het huizenbezit geldt dat het huisje in [REDACTED] van twee ton dat deze klant bezat onbelast was, waardoor er geen hypotheek op rustte.

En met betrekking tot klant [G] wordt namens Gooisch Effectenhuis naar voren gebracht dat hij een huis bezit [REDACTED], [REDACTED] is en in beleggingsprofiel 6 zit. Dat zegt ook wel iets over zijn financiële positie en risicobereidheid.

Met nieuwe vragenlijst wordt nu vastgelegd wat reeds bekend was

In het (definitieve) onderzoeksrapport van de AFM wordt gesuggereerd dat Gooisch Effectenhuis met de nieuwe vragenlijst informatie bij haar klanten opvraagt die er eerder niet was. Die nieuwe vragenlijst heeft Gooisch Effectenhuis opgesteld omdat de AFM dat zo wilde. Maar de via de nieuwe vragenlijst opgevraagde informatie van de klanten was wel degelijk al bekend bij Gooisch Effectenhuis, alleen stond die eerder niet op papier. Met de nieuwe vragenlijst legde Gooisch Effectenhuis dus nu vast wat zij al wist. Die kennis zat, zoals naar voren gebracht, in het hoofd en het bewijs hiervan ligt in de overgelegde brieven van de klanten. Overigens wordt namens Gooisch Effectenhuis nog steeds gemeend dat met haar oude werkwijze op de beste manier de benodigde klantinformatie in kaart werd gebracht.

Optreden AFM

Wat Gooisch Effectenhuis betreft was de wijze waarop de AFM op 22 mei 2013 binnenviel bij Gooisch Effectenhuis te Voorst ongehoord. Er heerste een begrafenisstemming en er viel geen normaal contact met de medewerkers toezicht van de AFM te leggen. Verder steekt het [L] dat zij niets meer hoorde van de AFM, nadat zij op 2 oktober 2013 bij een seminar in Rotterdam [REDACTED] van de AFM gesproken had en hem verzocht had om een terugkoppeling naar aanleiding van het bezoek van de AFM. Nadat namens Gooisch Effectenhuis op 8 november 2013 ook nog per e-mail contact met de AFM is opgenomen, ontving zij eind december 2013 opeens een concept onderzoeksrapport.

Bevindingen AFM kloppen niet

Over het beleggingsprofiel van de heer [A] heeft de AFM in haar onderzoeksrapport opgemerkt dat de werkelijke allocatie afwijkt van de bij beleggingsprofiel 4 geadviseerde locatie. De heer [A] heeft echter risicoprofiel 6, en daarbij wijkt een en ander zeker niet af. De heer [A] heeft ook bewust voor dit risicoprofiel gekozen. Over de heer [D], die in risicoprofiel 4 zit met 30% vastrentende waarden en 70% aandelen, heeft de AFM in haar onderzoeksrapport opgemerkt dat [D] met 48% aandelen buiten het profiel loopt. Als je echter kijkt naar het positieoverzicht, dat zich niet in het dossier bevindt, dan zie je dat je met de *puts* uitkomt op een afname van de verplichtingen van € 48.000,-, dat is 23%. Tel je dat op bij die 48%, dan kom je wel degelijk uit op ruim 70% aandelen.

Ook doorlopende informatie-inwinning is in orde

Gooisch Effectenhuis heeft in het kader van de doorlopende informatie-inwinning in vergelijking met een grootbank als [REDACTED] zéér frequent contact met haar klanten. Er vindt dagelijks, wekelijks een monitoring plaats, mede afhankelijk van de markt. Er is zo maandelijks contact met klanten en minstens tien keer per jaar.

4. Beoordeling

4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt in paragraaf 4.2 eerst uitvoerig het in deze zaak geldende normenkader voor zorgvuldige informatie-inwinning conform artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft uiteengezet, zoals volgend uit de Wft zelf, het BGfo, jurisprudentie en de leidraad van de AFM “De klant in beeld”. Met dit kader in het achterhoofd worden vervolgens in paragraaf 4.3 de tien door de AFM onderzochte dossiers bekeken op alle vereiste punten van informatie-inwinning: over de kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van de klant. In paragraaf 4.4 volgt de conclusie en in paragraaf 4.5 wordt nog een reactie gegeven op de resterende zienswijzen.

4.2. Normenkader Wft en BGfo, jurisprudentie en leidraad AFM “De klant in beeld”

4.2.1. Algemeen

Volgens artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft wint een financiële onderneming die een cliënt adviseert of een individueel vermogen beheert in het belang van de cliënt informatie in over diens financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid, voorzover dit redelijkerwijs relevant is voor haar advies of het beheren van het individuele vermogen.

In de hierboven in paragraaf 2 geciteerde Vierde nota van wijziging van de Wft is ter toelichting op artikel 4:23 Wft over deze zogenaamde ‘ken uw klant’-bepaling overwogen dat de mate waarin informatie wordt ingewonnen zal afhangen van de complexiteit van het product of de dienst waarover advies wordt gegeven. Alleen die informatie die redelijkerwijs relevant is voor dat product of die dienst moet worden ingewonnen. Zo zal verdergaande informatie over de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de consument of cliënt moeten worden ingewonnen indien de advisering ziet op beleggingen, terwijl bij advisering over een eenvoudiger product met minder informatie over de consument of cliënt kan worden volstaan.⁵ Het CBb heeft hieraan recent toegevoegd dat, om te kunnen bepalen welke informatie relevant is, het derhalve van belang is te bezien wie de adviseur voor zich heeft, welk (financieel) product het betreft, welke financiële beslissing de cliënt gaat nemen en welke impact die beslissing mogelijk op zijn financiële positie kan hebben. In beginsel geldt dat voor een zwaarwegende, complexe beslissing meer informatie moet worden ingewonnen dan voor eenvoudige, tot het normale uitgavenpatroon behorende beslissingen.⁶

⁵ *Kamerstukken II* 2005-2006, 29708, nr. 19, p. 512.

⁶ CBb 23 januari 2015, ECLI:NL:CBB:2015:16, r.o. 5.1.

De vraag welke informatie als “relevante informatie” kan worden beschouwd verschilt dus per cliënt, maar ook per financieel product. In casu Gooisch Effectenhuis gaat het om beleggingsadvies en vermogensbeheer. Beleggingsadvies wordt volgens de toelichting op artikel 4:23 Wft gezien als een complexe dienst, waarbij vergaande informatie over de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt zal moeten worden ingewonnen. In het BGfo wordt in de artikelen 80a en 80c nader bepaald welke informatie een beleggingsonderneming moet inwinnen over de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt. In een zaak over vermogensbeheer (Wilgenhaege Vermogensbeheer) heeft de Rechtbank Rotterdam overwogen dat uit de tekst en toelichting van de Wft en het BGfo voldoende blijkt wat de wetgever voor ogen heeft gestaan: het door vermogensbeheerders leveren van maatwerk. Volgens de voorzieningenrechter is voor het adequaat beheren van het individuele vermogen van de cliënten van belang meer concrete informatie over hun doelstellingen, hun financiële positie en hun risicobereidheid in te winnen. Wanneer de door middel van een cliëntprofiel-formulier verkregen cliëntinformatie daartoe aanleiding geeft, moet de vermogensbeheerder op onderwerpen doorvragen.⁷

Hierna zal per onderdeel van vereiste informatie-inwinning (de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring van de cliënt) kort worden besproken om welke informatie het volgens wet- en regelgeving gaat en het belang van de inwinning ervan worden aangegeven.

Daarbij wordt ook betrokken de leidraad die de AFM in november 2011 heeft aangeboden aan de markt “*De klant in beeld – Aanbevelingen voor zorgvuldig beleggingsadvies en vermogensbeheer*” (hierna ook: leidraad “De klant in beeld”). Deze leidraad is bedoeld voor beleggingsondernemingen zoals Gooisch Effectenhuis, die beleggingsadvies en/of vermogensbeheer aanbieden aan klanten die niet kwalificeren als professionele beleggers.⁸ In de leidraad wordt uitgebreid beschreven op welke wijze wat de AFM betreft invulling dient te worden gegeven aan het ‘ken uw klant’-beginsel. Per onderdeel van informatie-inwinning worden aandachtspunten aangedragen, waarbij wordt benadrukt dat de verschillende informatie-onderdelen ook met elkaar in verband moeten worden gezien.⁹ De leidraad heeft, zoals daarin ook is overwogen, niet de status van wet- en regelgeving. De erin vervatte aanbevelingen zijn dus niet dwingend en de beschreven visie is niet noodzakelijkerwijs de enige manier om zorgvuldig te adviseren. Door beleggingsondernemingen kan dus ook op andere wijze invulling worden gegeven aan hun zorgplicht.¹⁰ Wel zullen beleggingsondernemingen te allen tijde moeten voldoen aan de eisen die voortvloeien uit de Wft en het BGfo en ook moeten kunnen aantonen hoe zij (dan wél) afdoende aan de hierin vervatte zorgplicht gevolg hebben gegeven.

4.2.2. Kennis en ervaring

Op grond van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft dient een financiële onderneming in het belang van de consument onderscheidenlijk de cliënt onder meer informatie in te winnen over diens kennis en ervaring,

⁷ Vzr. Rb. Rotterdam 30 september 2010, ECLI:NL:RBROT:2010:BN9487 (Wilgenhaege Vermogensbeheer), r.o. 2.4.3 en 2.4.6.

⁸ Leidraad “De klant in beeld”, p. 7.

⁹ Leidraad “De klant in beeld”, hoofdstuk 4: “Klantbeeld: een compleet beeld van de klant is cruciaal.”

¹⁰ Leidraad “De klant in beeld”, p. 8.

voorzover dit redelijkerwijs relevant is voor haar advies of het beheren van het individuele vermogen. In artikel 80a, eerste lid, onder c, BGfo is opgenomen dat deze informatie de beleggingsonderneming in staat stelt om vast te kunnen stellen dat een transactie waarop haar advies of beheer van een individueel vermogen betrekking heeft van dien aard is dat de cliënt, gelet op diens ervaring en kennis, kan begrijpen welke beleggingsrisico's aan de transactie of aan het beheer van zijn portefeuille verbonden zijn.

In artikel 80c, eerste lid, BGfo is verder bepaald dat de in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft bedoelde informatie over de kennis en ervaring van de cliënt wat de hoeveelheid betreft evenredig is aan het soort cliënt, de aard en de omvang van de beleggingsdienst en het beoogde soort financiële instrument, de complexiteit ervan en de daarmee samenhangende risico's. De informatie bevat in ieder geval gegevens over:

- a. het soort beleggingsdiensten en financiële instrumenten waarmee de cliënt vertrouwd is;
- b. de aard, het volume en de frequentie van de transacties in financiële instrumenten van de cliënt en de periode waarin deze zijn verricht; en
- c. de opleiding en het beroep of, voor zover relevant, het vroegere beroep of de vroegere beroepen van de cliënt.

In de leidraad "De klant in beeld" wordt het belang van de informatie-inwinning omtrent kennis en ervaring van cliënten als volgt omschreven. Inzicht in de beleggingskennis en de ervaring van de klant met beleggen in specifieke financiële instrumenten helpt de vermogensbeheerder of adviseur om in te schatten welke informatie hij de klant moet geven. Alleen dan kan hij de klant in staat stellen te begrijpen welke risico's bepaalde beleggingen met zich brengen. Ook wordt de klant zo beter in staat gesteld te begrijpen waarom de adviseur bepaalde adviezen geeft of waarom het vermogen op een bepaalde manier wordt beheerd. Informatie over de kennis en ervaring helpt de adviseur ook om de antwoorden van de klant beter te interpreteren.¹¹

4.2.3. Doelstelling

Op grond van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft dient een financiële onderneming in het belang van de consument onderscheidenlijk de cliënt onder meer informatie in te winnen over diens doelstellingen, voorzover dit redelijkerwijs relevant is voor haar advies of het beheren van het individuele vermogen. In artikel 80a, eerste lid aanhef en onder a BGfo is bepaald dat deze informatie de beleggingsonderneming in staat moet stellen om vast te kunnen stellen dat een transactie waarop haar advies of beheer van een individueel vermogen betrekking heeft voldoet aan de beleggingsdoelstellingen van de cliënt. Volgens het tweede lid van artikel 80a BGfo bevat deze informatie gegevens over de duur van de periode waarin de cliënt de beleggingen wenst aan te houden, diens risicobereidheid en beleggingsdoelstelling.

Uit dit tweede lid van artikel 80a BGfo blijkt dat de doelstelling van een klant met diens risicobereidheid samenhangt. Dat is ook logisch: een adviseur kan pas beoordelen of de beleggingsdoelstelling van de klant realistisch is als hij ook zicht heeft op het risico dat de klant bereid is te nemen. Daarnaast is natuurlijk van belang dat inzicht bestaat in het risico dat de klant *kan* nemen, gezien zijn financiële positie. Alleen dan kan de adviseur

¹¹ Leidraad "De klant in beeld", p. 25.

beoordelen of de doelstelling haalbaar en nastrevenswaardig is. En het wel of niet behalen van de doelstelling heeft natuurlijk een grote invloed op de toekomstige financiële positie van de klant. Alle onderdelen waarover een beleggingsonderneming informatie moet inwinnen hangen zo samen.

Volgens de leidraad “De klant in beeld” is, om de doelstelling van de klant goed te kunnen vertalen naar een passende beleggingsportefeuille, het belangrijk dat deze concreet is. Zo stelt de AFM voor dat de adviseur een goed beeld verkrijgt over de volgende vragen:

- Waarvoor heeft de klant het vermogen nodig?
- Wanneer wil de klant zijn doelstelling(en) hebben bereikt?
- Welk bedrag heeft de klant nodig voor het behalen van zijn doelstelling(en)?
- Is de klant van plan tussentijds stortingen of onttrekkingen te doen? En voor welk bedrag?
- Zijn er nog andere doelstellingen op korte en lange termijn die van belang kunnen zijn?

Hoewel niet alle klanten direct in staat zullen zijn een concrete doelstelling te benoemen, is die er meestal wel. Beleggen is immers het middel tot een doel. Het is dan ook de taak van de adviseur om goed in kaart te brengen waarom de klant wil doen aan vermogensopbouw door middel van beleggen en welk specifiek resultaat de klant daarmee verwacht te bereiken.¹²

De AFM vindt dus dat voor een behoorlijke informatie-inwinning op het punt van de doelstelling van de klant nodig is dat deze concreet is en aangeeft wat het specifieke doel is, wat de gewenste hoogte is van het op te bouwen doelvermogen met eventueel een streefrendement, of eventueel gepland wordt tussentijdse stortingen en onttrekkingen te doen, en wat de concrete duur is van de periode waarin de klanten de beleggingen wensen aan te houden. Deze laatste eis volgt ook uit artikel 80a BGfo. Dat informatie concreet moet zijn volgt bovendien uit de in paragraaf 4.2.1 genoemde jurisprudentie van de Rechtbank Rotterdam inzake Wilgenhaege Vermogensbeheer. De doelstelling moet dus duidelijk inzichtelijk en enigszins meetbaar worden gemaakt, zodat – met alle deelaspecten rekening houdend – het advies of vermogensbeheer hierop kan worden afgestemd.

4.2.4. Financiële positie

Op grond van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft dient een financiële onderneming in het belang van de consument onderscheidenlijk de cliënt onder meer informatie in te winnen over diens financiële positie, voorzover dit redelijkerwijs relevant is voor haar advies of het beheren van het individuele vermogen. In artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder b, BGfo is uitgewerkt dat deze informatie de beleggingsonderneming in staat moet stellen om vast te kunnen stellen dat een transactie waarop haar advies of beheer van een individueel vermogen betrekking heeft van dien aard is dat de cliënt de met zijn beleggingsdoelstellingen samenhangende beleggingsrisico's financieel kan dragen. En in het derde lid van artikel 80a BGfo is bepaald dat deze informatie gegevens moet bevatten over de bron en omvang van de periodieke inkomsten, het vermogen en de financiële verplichtingen van de cliënt.

¹² Leidraad “De klant in beeld”, p. 26.

Datum 10 september 2015

Ons kenmerk

Pagina

18 van 102

Deze regelgeving moet worden gezien tegen de achtergrond van het feit dat het aangaan van beleggingsrisico's en de verliezen die daarbij geleden kunnen worden een significante invloed kunnen hebben op de financiële positie van de cliënten. Het is daarom zowel bij advies als vermogensbeheer belangrijk dat er voldoende concrete informatie wordt ingewonnen over de inkomens- en de vermogenspositie van de cliënt, voorzover dit natuurlijk redelijkerwijs relevant is voor het advies of het beheren van het individuele vermogen. Dat de informatie ook op dit punt concreet genoeg moet zijn, volgt bovendien uit de hierboven in paragraaf 4.2.1 genoemde jurisprudentie inzake Wilgenhaege Vermogensbeheer.

In de leidraad "De klant in beeld" wordt de informatie-inwinning omtrent financiële positie van de klant ook wel belicht vanuit de vraag hoeveel risico de klant *kan* dragen, ten opzichte van het risico dat de klant *wil* accepteren (de risicobereidheid). Zeker nu deze twee elementen tegenstrijdig kunnen zijn, is van belang dat zij separaat worden beoordeeld. Een klant kan wel veel risico willen accepteren, maar dat kan zeer onverstandig zijn als de financiële afhankelijkheid van het te beleggen vermogen groot is. Dan zal toch aan de financiële positie van de klant méér gewicht (moeten) worden toegekend dan aan diens risicobereidheid.¹³

Om te kunnen beoordelen welk risico de klant nu en in de toekomst kan dragen is inzicht in de huidige en toekomstige inkomens- en vermogenspositie nodig. Dit inzicht kan volgens de AFM door de adviseur in kaart worden gebracht door de inkomsten, uitgaven, bezittingen en schulden van de klant op een rij te zetten. Dit volgt ook uit artikel 80a BGfo. En logischerwijs zijn daarnaast de persoonlijke situatie zoals leeftijd, carrière en toekomstperspectief van de klant van belang. Aan de hand van deze informatie kan de adviseur beoordelen welk deel van zijn vermogen de klant nodig heeft voor zijn doelstelling(en), of hij voldoende financiële ruimte heeft om dit vermogen daarvoor vrij te maken, en hoe afhankelijk de klant is van het behalen van deze doelstelling(en), nu en in de toekomst.¹⁴

4.2.5. Risicobereidheid

Op grond van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft dient een financiële onderneming in het belang van de consument onderscheidenlijk de cliënt onder meer informatie in te winnen over diens risicobereidheid, voorzover dit redelijkerwijs relevant is voor haar advies of het beheren van het individuele vermogen. Uit het samenstel van artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder a, en het tweede lid, BGfo volgt dat de informatie waaruit moet blijken of een transactie voldoet aan de beleggingsdoelstellingen van de cliënt (lid 1 onder a), ook gegevens over de risicobereidheid van de cliënt moet bevatten (lid 2).

Risicobereidheid hangt dus samen met de doelstelling van de klant. Dat is logisch: welk doel wil de klant met welk risico bereiken? Het gaat om het risico dat de klant bereid is te nemen, met het oog op het door hem nagestreefde doel.

¹³ Leidraad "De klant in beeld", p. 27.

¹⁴ Leidraad "De klant in beeld", p. 27.

Datum 10 september 2015

Ons kenmerk

Pagina

19 van 102

Ook hier vindt de AFM weer, zoals ook de Rechtbank Rotterdam inzake Wilgenhaege Vermogensbeheer, van belang dat de risicobereidheid wordt geconcretiseerd en waar mogelijk gekwantificeerd. Zoals in de leidraad “De klant in beeld” wordt overwogen zal het grootste risico van beleggen voor de klant zijn dat hij zijn doelstelling niet haalt of sterker: dat hij zijn inleg verliest. De adviseur zal op zijn minst moeten weten of de klant het acceptabel vindt om (een deel van) zijn inleg te verliezen en zo ja, welk deel. Daarnaast is van belang in beeld te krijgen welke kans op het niet behalen van de doelstelling of op verlies de klant bereid is te aanvaarden. Dat kan gebeuren door de klant vragen te stellen over tussentijdse waardedalingen en zijn waarschijnlijke reactie daarop, maar dit soort antwoorden geven geen doorslaggevend inzicht. Beter is door het voorhouden van verschillende scenario’s aan de klant een goed inzicht te verschaffen in de mogelijke impact van koersschommelingen, waardoor de klant in reactie daarop een beter beeld geeft van zijn risicobereidheid.¹⁵

Uiteindelijk is van belang alle ingewonnen informatie met elkaar in samenhang te bezien, zoals volgt uit de bedoeling van de wet- en regelgeving en door de AFM nog eens benadrukt in haar leidraad “De klant in beeld”. Heeft de adviseur eenmaal alle relevante informatie in kaart gebracht over het risico dat de klant kan dragen gezien zijn financiële positie en wil lopen gezien zijn risicobereidheid, alsook over hetgeen de klant wil bereiken gezien zijn doelstelling, dan moet de adviseur deze informatie adequaat combineren voor een goed advies. Zo moeten in dit verband tegenstrijdige antwoorden uit vragenlijsten of in gesprekken worden gesignaleerd en besproken. Doorvragen ligt in dergelijke gevallen in de rede. Als een doelstelling alleen behaald kan worden door meer risico te accepteren, dan moeten hierin duidelijke afgewogen keuzes worden gemaakt. Als de haalbaarheid van de doelstelling erg laag is gezien alle factoren (financiële positie en risicobereidheid, afgezet tegen de rendementsverwachtingen) dan zal dit met de klant besproken moeten worden.¹⁶

4.2.6. Gebruik vragenlijsten voor inventarisatie klantbeeld

Beleggingsondernemingen maken vaak, en zo ook Gooisch Effectenhuis, gebruik van een vragenlijst om (een deel van) het klantbeeld vast te stellen. De vragen zien dan op de elementen financiële positie, kennis en ervaring, doelstelling en risicobereidheid. Op basis van de antwoorden bepaalt de adviseur dan de samenstelling van de beleggingsportefeuille. De AFM heeft in haar leidraad “De klant in beeld” overwogen dat een dergelijke vragenlijst moet worden gezien als hulpmiddel en niet als doel op zich. De adviseur zal moeten nagaan of de uitkomst van een vragenlijst een eenduidig beeld geeft en daadwerkelijk aansluit bij de betreffende klant. Een deel van de expertise van de adviseur bestaat uit het interpreteren en evalueren van de bij de klant opgevraagde informatie.¹⁷

Vragen en antwoorden moeten eenduidig en niet voor meerderlei interpretatie vatbaar zijn. De vraagstelling moet relevant zijn voor het doel van de klant. Zo zal bij een klant met een pensioendoelstelling de toekomstige

¹⁵ Leidraad “De klant in beeld”, p. 29.

¹⁶ Leidraad “De klant in beeld”, p. 31.

¹⁷ Leidraad “De klant in beeld”, p. 32.

financiële positie moeten worden meegewogen. En bij een jonger persoon die vermogen voor zijn oude dag wil opbouwen, speelt ook zijn verwachte toekomstige inkomen mee.¹⁸

De AFM signaleert verder in de leidraad “De klant in beeld” met betrekking tot het gebruik van een puntentelling bij het vaststellen van het risicoprofiel dat dit als belangrijk nadeel heeft dat het belang van de antwoorden tevoren is bepaald en dus niet is afgestemd op de individuele klant. Door een middeling van antwoorden kan relevante informatie verloren gaan. Dit geldt temeer wanneer een klant tegenstrijdige antwoorden heeft gegeven. Worden deze tegenstrijdigheden niet besproken maar eenvoudigweg meegewogen in de puntentelling, dan worden zij ‘geneutraliseerd’ en daarmee genegeerd. Dit kan leiden tot een niet-passende beleggingsportefeuille. Het is dan ook belangrijk dat de adviseur de uitkomsten van de vragenlijst controleert en zo nodig doorvraagt.¹⁹

In paragraaf 4.3 zal de AFM bekijken of Gooisch Effectenhuis voldoende heeft doorgevraagd over antwoorden op de door haar gehanteerde vragenlijst bij de aanvang van de dienstverlening, en daarnaast of zich overigens voldoende andere relevante klantinformatie in de dossiers bevindt.

4.2.7. Actualiseren klantbeeld

Op grond van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft dient een financiële onderneming in het belang van de consument onderscheidenlijk de cliënt informatie in te winnen over diens financiële positie, doelstelling, risicobereidheid en kennis en ervaring, voorzover dit redelijkerwijs relevant is voor haar advies of het beheren van het individuele vermogen. In artikel 80a, eerste lid, BGfo is bepaald dat de in artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft bedoelde informatie de beleggingsonderneming in staat stelt om vast te kunnen stellen dat een transactie waarop haar advies of beheer van een individueel vermogen betrekking heeft, voldoet aan de in dit artikel bepaalde nadere eisen. En in artikel 80c BGfo is in het derde lid bepaald dat een beleggingsonderneming mag vertrouwen op de door de cliënt verstrekte informatie over de in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft genoemde onderwerpen, tenzij zij weet of zou moeten weten dat deze informatie gedateerd, onnauwkeurig of onvolledig is.

Uit dit artikel 80a, eerste lid, BGfo volgt volgens de AFM dat een beleggingsonderneming zich er voorafgaand aan iedere transactie van dient te vergewissen of zij (nog steeds) over die informatie beschikt die in redelijkheid nodig is om de geschiktheid van de transactie waar het advies op ziet of de transactie die in het kader van het vermogensbeheer wordt aangegaan te kunnen beoordelen. Steeds als dergelijke transacties plaatsvinden, zal dus de daarvoor redelijkerwijs relevante informatie conform de daaraan gestelde eisen van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft, zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo, aanwezig moeten zijn. Daarbij mag een beleggingsonderneming volgens artikel 80c, derde lid, BGfo vertrouwen op door de cliënt aan haar verstrekte informatie, tenzij zij weet of zou moeten weten dat deze informatie gedateerd, onnauwkeurig of onvolledig is.

¹⁸ Leidraad “De klant in beeld”, p. 33.

¹⁹ Leidraad “De klant in beeld”, p. 33.

In de leidraad “De klant in beeld” is op dit punt overwogen dat de adviseur er doorlopend voor moet zorgen dat dat de beleggingsportefeuille blijft passen bij het doel en de situatie van de klant, het risico dat hij kan dragen en wil nemen en de met hem gemaakte afspraken. Dit hoort bij een zorgvuldig beleggingsproces en kan voorzienbare teleurstellingen voorkomen. Zeker in de huidige wereld met volatiele markten en een hoge mate van onzekerheid is het belang van goede monitoring groot. Die monitoring moet niet alleen gericht zijn op de beleggingsportefeuille; ook het klantbeeld dient regelmatig te worden geactualiseerd. Een veranderd klantbeeld kan aanleiding zijn voor aanpassing van de beleggingsportefeuille.²⁰

4.2.8. Vastlegging informatie in klantdossiers

In artikel 35 BGfo is in het eerste lid bepaald dat een beleggingsonderneming gegevens over alle door haar verleende beleggingsdiensten en verrichte beleggingsactiviteiten dient te bewaren om het toezicht op de naleving van de op grond van de MiFID gestelde eisen mogelijk te maken. Het vijfde lid van artikel 35 BGfo schrijft voor dat de AFM een lijst zal opstellen van gegevens die een beleggingsonderneming ten minste moet bewaren. Zoals hierboven in paragraaf 2 weergegeven staat in de hierop door de AFM (op haar website) gepubliceerde “Lijst van minimum gegevens” onder meer het gegeven “cliëntenprofiel advies en vermogensbeheer”. Dit gegeven ziet op “de door de beleggingsonderneming ingewonnen informatie aangaande de kennis en ervaring, de financiële situatie en beleggingsdoelstellingen van de (potentiële) cliënt”, zoals bedoeld in “art. 4:23, eerste lid, Wft en 80a en 80c Bgfo”. Deze gegevens moeten volgens het tweede lid van artikel 35 BGfo ten minste vijf jaar door de beleggingsonderneming worden bewaard. Volgens het vierde lid van artikel 35 BGfo moet de beleggingsonderneming de gegevens op een duurzame drager bewaren, op zodanige manier dat de AFM snel toegang kan hebben tot de gegevens en elk stadium van de verwerking van een transactie kan reconstrueren.

De adviserende of vermogens beherende beleggingsonderneming moet dus haar conform artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft en de artikelen 80a en 80c BGfo ingewonnen klantgegevens volgens artikel 35 BGfo gedurende tenminste 5 jaar bewaren, op zodanige wijze dat zij voor de AFM reconstrueerbaar zijn.

Voor financiële ondernemingen geldt volgens artikel 32a BGfo eenzelfde soort bewaarplicht. Over dit artikel – destijds artikel 32 BGfo – is in de nota van toelichting bij het BGfo geschreven:

“Dit artikel betreft de vastlegging (en daarmee de reconstrueerbaarheid) van een verstrekt advies. Het artikel schrijft concreet voor hoe een financiële dienstverlener zijn bedrijfsvoering dient in te richten indien hij consumenten of, indien het een verzekering betreft, cliënten adviseert over financiële producten. Om aan te kunnen tonen dat hij heeft voldaan aan het bepaalde in artikel 4:23 van de wet – namelijk dat een door hem geadviseerd financieel product past bij de informatie die hij op grond van artikel 4:23 van de wet over de consument of cliënt moet hebben ingewonnen – dient de financiële dienstverlener de bij de consument onderscheidenlijk cliënt ingewonnen informatie over diens financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid (tezamen genoemd het klantprofiel), en de gegevens omtrent het door hem verkochte product gedurende een jaar vanaf het moment van advisering te bewaren. (...).

²⁰ Leidraad “De klant in beeld”, hoofdstuk 6 “Doorlopende (na)zorg”, p. 45.

*Het klantprofiel moet zo duidelijk zijn dat de financiëledienstverlener aan de hand van die informatie aannemelijk kan maken dat het verkochte product (of, in geval van een adviseur, het aanbevolen product) past bij de consument of de cliënt. (...)*²¹

Hierover heeft het CBb recent (inzake IJsselstein) overwogen:

*“Om de advisering over dergelijke belangrijke beslissingen op een zorgvuldige en transparante wijze te kunnen doen is het naar het oordeel van het College noodzakelijk dat de ingevolge artikel 4:23 Wft bij de klant ingewonnen informatie, voor zover deze niet reeds in schriftelijke vorm is verkregen, op enigerlei wijze in het klantdossier wordt vastgelegd. Op de financiële onderneming rust daarom, indien het tot een overeenkomst gekomen is, ingevolge artikel 32 Bgfo de plicht om de ingewonnen informatie gedurende tenminste een jaar te bewaren. Aan de hierboven geciteerde nota van toelichting bij artikel 32 ontleent het College dat dit artikel de vastlegging (en daarmee de reconstrueerbaarheid) van een verstrekt advies betreft. Alleen op basis van een schriftelijk klantprofiel kan de financiële onderneming voldoen aan de in deze toelichting genoemde eis aannemelijk te kunnen maken dat het verkochte of aanbevolen product past bij de consument of cliënt. Gelet daarop mag AFM er, behoudens tegenbewijs, in beginsel van uitgaan dat de onderneming haar advies niet heeft gebaseerd op andere dan de in het dossier beschikbare informatie.”*²²

En eerder overwoog de Rechtbank Rotterdam over artikel 32 BGfo met betrekking tot een financiëledienstverlener die was beboet vanwege het onvoldoende naleven van het ken-uw-client-beginsel uit artikel 4:23 Wft:

*“De stelling van verzoekster dat zij wel voldoende inlichtingen inwint, maar dat dit niet altijd in het dossier naar voren komt, kan niet slagen, omdat het, mede gelet op artikel 32 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft, op haar weg had gelegen zich genoegzaam te documenteren. Voor zover zij dit heeft nagelaten, dient dit, ook afgezien van laatstgenoemd artikel, voor haar risico te komen.”*²³

Volgens het CBb kan dus alleen op basis van een schriftelijk klantprofiel worden voldaan aan de eis aannemelijk te kunnen maken dat het verkochte of aanbevolen product past bij de consument of cliënt. Volgens de toelichting bij artikel 32 BGfo kan alleen op die manier worden aangetoond dat is voldaan aan het bepaalde in artikel 4:23 Wft, namelijk dat een geadviseerd financieel product past bij de informatie die op grond van artikel 4:23 Wft over de consument of cliënt moet zijn ingewonnen. Gelet daarop mag de AFM er, behoudens tegenbewijs, in beginsel van uitgaan dat de onderneming haar advies niet heeft gebaseerd op andere dan de in het dossier beschikbare informatie. Volgens de Rechtbank Rotterdam komt het nalaten zich genoegzaam te documenteren voor risico van de adviseur.

Zo ook zal de AFM inzake Gooisch Effectenhuis er – behoudens tegenbewijs – in beginsel van uitgaan dat Gooisch Effectenhuis haar vermogensbeheer en beleggingsadvies heeft gebaseerd op de in de onderzochte klantdossiers aanwezige schriftelijke informatie en eventuele afwezigheid daarvan in principe voor risico van Gooisch Effectenhuis laten.

²¹ Staatsblad 2006, 520.

²² CBb 20 februari 2015, ECLI:NL:CBB:2015:49, r.o. 3.2.

²³ Rechtbank Rotterdam 19 december 2008, ECLI:NL:RBROT:2008:BG8136.

4.3. Beoordeling dossiers

In het hiernavolgende zal de AFM in de tien door haar onderzochte klantdossiers bekijken of de daaruit blijkende informatie-inwinning door Gooisch Effectenhuis voldoet aan de daaraan door artikel 4:23 Wft en de artikelen 80a en 80c BGfo gestelde eisen, op de onderdelen kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid alsook met betrekking tot het actualiseren van het klantbeeld.

Alvorens dit te doen geeft de AFM eerst een algemene reactie op een paar zienswijzen van Gooisch Effectenhuis.

4.3.1. Algemene reactie zienswijzen Gooisch Effectenhuis

Reactie zienswijzen “Klantenkennis van haver tot gort: informatie niet op papier maar in het hoofd”, “Met nieuwe vragenlijst wordt nu vastgelegd wat reeds bekend was” en “Ook doorlopende informatie-inwinning is in orde.”

Gooisch Effectenhuis heeft in haar zienswijze aangevoerd dat veel klantinformatie weliswaar niet op papier was vastgelegd, maar dat alle relevante informatie wel degelijk was ingewonnen en goed in het hoofd zat door de vele gevoerde uitvoerige gesprekken met de klanten. Gooisch Effectenhuis heeft verder nog betoogd dat zij weliswaar nu – conform de wens van de AFM – een nieuwe vragenlijst hanteert, maar dat dat niet betekent dat de daarmee opgevraagde informatie er eerder niet was. De via de nieuwe vragenlijst opgevraagde informatie van de klanten was wel degelijk al bekend bij Gooisch Effectenhuis, alleen stond die eerder niet op papier en is die evenmin nog digitaal beschikbaar. Ook de doorlopende informatie-inwinning was volgens Gooisch Effectenhuis in orde: in vergelijking met een grootbank als ██████████ had zij juist zeer frequent contact met haar klanten, minstens tien keer per jaar. In dit kader heeft Gooisch Effectenhuis ook gewezen op het nieuwe formulier “doorlopende dienstverlening”.

Zoals hierboven in paragraaf 1.2.3 reeds overwogen neemt de AFM de door Gooisch Effectenhuis met de nieuwe vragenlijst en het formulier doorlopende dienstverlening ingewonnen klantinformatie niet mee in haar beoordeling, nu deze nieuwe lijst en het formulier dateren van eind 2013/begin 2014, dus van ná de onderzochte periode van 1 januari tot en met 30 april 2013.

Juridisch gezien geldt dat de AFM er, zoals zojuist in paragraaf 4.2.8 uiteengezet, op basis van artikel 35 BGfo en jurisprudentie over de betekenis van het vergelijkbare artikel 32 BGfo in combinatie met de eisen uit artikel 4:23 Wft, behoudens tegenbewijs in beginsel van uit kan gaan dat Gooisch Effectenhuis haar vermogensbeheer en beleggingsadvies heeft gebaseerd op de in de onderzochte klantdossiers aanwezige schriftelijke informatie. Een afwezigheid daarvan blijft in principe voor risico van Gooisch Effectenhuis.

Waar met de nieuwe vragenlijst of het formulier doorlopende dienstverlening nu informatie wordt vastgelegd die zich eerder niet in het dossier bevond, gaat de AFM er dan ook in beginsel van uit dat het advies of beheer niet mede op die nieuw vastgelegde informatie gebaseerd is geweest, maar puur op de reeds in het dossier aanwezige

Datum 10 september 2015

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 24 van 102

informatie. Dat kan slechts anders worden indien Gooisch Effectenhuis een daadwerkelijk tegenbewijs levert. Als zodanig worden door de AFM niet opgevat de losse, niet nader onderbouwde opmerkingen die Gooisch Effectenhuis nadien heeft geplaatst, in reactie op de bevindingen uit het (concept) onderzoeksrapport. Die beoordeelt de AFM in dit verband, zoals hierna in de verschillende klantdossiers nog nader wordt toegelicht, als te gratuit en kunnen niet afdoen aan de bevindingen van de AFM op grond van de in het klantdossier aangetroffen informatie.

In het hiernavolgende zal de AFM – ten aanzien van alle klantdossiers – de reacties van Gooisch Effectenhuis voor zover daarin wordt verwezen naar de nieuwe vragenlijst, het formulier doorlopende dienstverlening en/of vermeend destijds in het hoofd aanwezige informatie dan ook in principe buiten beschouwing laten, behalve wanneer zij alsnog een bespreking waard zijn en/of toch concreet tegenbewijs kunnen leveren.

4.3.2. [A]

Naam cliënt: [A]

Beroep [A]: [REDACTED]

Geboortedatum [A]: [REDACTED]

Dossiernummer: 266027

Type klant: advies

Inbrengwaarde vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 350.000,-

Huidig belegd vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 282.138,15 (stand laatste portefeuilleoverzicht 21 mei 2013)

Datum intake klant (intakeformulier): 30 mei 2007

Datum inventarisatie (risicoprofiel/vragenlijst): 30 mei 2007

Laatste adviesmoment (voor laatste waargenomen transacties): periode 1 januari 2013 t/m 30 april 2013

Risicoprofiel: 4, nadien 6

De AFM verwijst naar bijlage 1 bij dit besluit voor een chronologisch overzicht van de in het klantdossier van de heer [A] aangetroffen – en in dit kader relevante – informatie.

De AFM heeft geconstateerd dat Gooisch Effectenhuis in de periode 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 transacties heeft verricht in het kader van het beleggingsadvies aan de heer [A]. Dat leidt zij af uit het performance-overzicht van die periode, waaruit blijkt van in rekening gebrachte transactiekosten. Hierna zal worden beoordeeld of Gooisch Effectenhuis – gezien de in het dossier van klant [A] aanwezige informatie – in die periode beschikte over de daarvoor in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft redelijkerwijs relevante informatie over de kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van klant [A].

Kennis en ervaring

Op het intakeformulier heeft de heer [A] als antwoord op vraag naar “*Tarief IB + inkomen*” ingevuld: “*Eigenaar directeur [REDACTED]*”. Bij het onderdeel “*Ervaring beleggen*” heeft hij “*Ja*” aangekruist voor “*aandelen*”

en “*vastrentend*” en “*J*” omcirkeld ten aanzien van zijn bekendheid met risico’s daaromtrent, en “*Nee*” aangekruist bij “*derivaten*”. In de vragenlijst heeft de heer [A] vraag 3: “*Heeft u ervaring met beleggen?*” beantwoord met “*a. Ik heb geen/weinig ervaring.*” Vraag 7: “*In welke beleggingscategorieën belegt u/heeft u belegd?*” is door hem beantwoord met “*c. Aandelen/Aandelenfondsen en/of mix.*” En vraag 10: “*Heeft u ervaring met beleggingen in derivaten, zoals opties en futures (niet zijnde optieplannen van uw werkgever)*” is beantwoord met “*a=Nee*”.

Verder bevinden zich in het dossier de fondsenstaten van [REDACTED] en een overzicht van de beleggersportefeuille bij [REDACTED]. Deze informatie laat zien in welke financiële instrumenten daar op de bewuste data is belegd en wat de positie daarin toen was. Hieruit volgt wel dat de heer [A] enige eerdere ervaring met beleggen heeft, maar niet hoeveel hij daarvan zelf heeft begrepen en meegekregen.

De AFM maakt uit de beantwoorde vragen uit de vragenlijst en het intakeformulier op dat de heer [A] ervaring heeft met beleggen in aandelen maar niet met derivaten, maar dat hij zijn ervaring met beleggen als geen tot weinig bestempelt. Volgens de AFM is het antwoord van de heer [A] dat hij geen of weinig ervaring met beleggen heeft enigszins in tegenspraak met de overigens in het dossier aanwezige fondsenstaten en het beleggersportefeuille-overzicht van andere banken: daaruit blijkt in ieder geval dat de heer [A] daar ook belegt of heeft belegd, al is daaruit nog niet op te maken welke precieze ervaring en kennis daaromtrent bij de heer [A] aanwezig is of was. Het had in de rede gelegen dat op dit punt was doorgevraagd. Doordat de vragen gesloten zijn wordt verder niet duidelijk om welke ervaring en kennis het precies gaat.

In haar reactie op het concept onderzoeksrapport per brief van 31 januari 2014 heeft Gooisch Effectenhuis aangevoerd dat zij de heer [A] inmiddels geconfronteerd heeft met antwoord op de vragenlijst van 30 mei 2007 waarin hij aangeeft geen/weinig ervaring met beleggen te hebben. De heer [A] heeft in antwoord daarop en ook op een daartoe strekkende vraag uit de nieuwe vragenlijst verteld dat hij al sinds zijn 18^e jaar ervaring met beleggen heeft en zich bewust is van de risico’s, aldus in de brief. Overigens merkt Gooisch Effectenhuis in haar reactie op dat [REDACTED] ([A]) een actieve belegger is die actief wil inspelen op marktbevingen, wat ook blijkt uit de wekelijkse contactfrequentie. Ook bij [REDACTED] was de heer [A] volgens Gooisch Effectenhuis reeds een actieve belegger. Gooisch Effectenhuis erkent dat deze informatie inderdaad niet concreet is vastgelegd in het dossier.²⁴ De AFM oordeelt dat de met de nieuwe vragenlijst ingewonnen klantinformatie niet meer kan afdoen aan de bevindingen van de AFM, nu ook overigens niet blijkt dat deze informatie destijds al aanwezig was.

Zoals in paragraaf 4.2.2 behandeld moet de in artikel 4:23 Wft genoemde informatie over kennis en ervaring volgens artikel 80a, eerste lid, onder c, BGfo de beleggingsonderneming in staat stellen om vast te kunnen stellen dat een transactie van dien aard is dat de cliënt, gelet op diens ervaring en kennis, kan begrijpen welke beleggingsrisico’s aan de transactie of aan het beheer van zijn portefeuille verbonden zijn. Volgens artikel 80c, eerste lid, BGfo moet deze informatie wat de hoeveelheid betreft evenredig zijn aan het soort cliënt, de aard en de omvang van de beleggingsdienst en het beoogde soort financiële instrument, de complexiteit ervan en de daarmee samenhangende risico’s. De informatie moet in ieder geval gegevens bevatten over (a) het soort beleggingsdiensten en financiële instrumenten waarmee de cliënt vertrouwd is, (b) de aard, het volume en de

²⁴ Brief van Gooisch Effectenhuis aan de AFM d.d. 31 januari 2014, p. 6.

Datum 10 september 2015

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 26 van 102

frequentie van de transacties in financiële instrumenten van de cliënt en de periode waarin deze zijn verricht; en (c) de opleiding en het beroep of, voor zover relevant, het vroegere beroep of de vroegere beroepen van de cliënt.

Aan deze eisen heeft Gooisch Effectenhuis wat de AFM betreft niet voldaan.

Gooisch Effectenhuis heeft verder geen vragen gesteld over de soorten beleggingsdiensten (beleggingsadvies, vermogensbeheer en execution only) waarmee de heer [A] ervaring heeft. Een algemene ervaring kan wel volgen uit de gebleken eerdere beleggingen, maar daarmee is nog niet de bekendheid van de heer [A] met de verschillende soorten beleggingsdienstverlening gegeven. Evenmin zijn vragen gesteld over de aard, het volume en de frequentie van de transacties waarmee de heer [A] ervaring heeft en de periode waarin deze zijn verricht.

Over het kennisniveau worden geen algemene vragen gesteld, anders dan dat de heer [A] bij zijn antwoord over de ervaring met aandelen heeft aangekruist dat hij bekend is met de risico's daaromtrent. Het blijkt wel dat de heer [A] een [REDACTED] bezit, maar niet wat zijn opleidingsniveau is – daarnaar wordt ook niet gevraagd. Enkel het beroep van de klant zegt te weinig over zijn kennis van beleggen, zeker nu dit beroep als zodanig daarmee geen enkel verband houdt.

Of de heer [A] kan begrijpen welke beleggingsrisico's aan transacties verbonden zijn, is niet op te maken uit de in zijn dossier aanwezige informatie. De gesloten antwoorden op de meerkeuzevragen uit de vragenlijst geven dit inzicht niet. Het enkele gegeven dat de heer [A] blijkens fondsenstaten en beleggersportefeuille-overzicht van [REDACTED] en [REDACTED] eerder belegd heeft, maakt nog niet duidelijk of hij daardoor voldoende kennis en ervaring heeft om de beleggingsrisico's van zijn portefeuille bij Gooisch Effectenhuis te kunnen inschatten.

De AFM beschouwt de informatie-inwinning door Gooisch Effectenhuis omtrent de kennis en ervaring van de heer [A] als onvoldoende.

Doelstelling

De heer [A] heeft op het intakeformulier bij "*Beleggingsdoelstelling*" ingevuld: "*6= Vrij (belegbaar) vermogen*" en bij "*Beleggingshorizon*" "*5= > 16 jaar*". In de vragenlijst heeft hij in antwoord op vraag 1 "*Over welke periode wilt u beleggen?*" omcirkeld "*f. Langer dan 16 jaar*" en in antwoord op vraag 2 "*Wat is het voornaamste doel waarvoor u wilt beleggen?*" "*f. Vrij (belegbaar) vermogen*".

In de bevestiging door Gooisch Effectenhuis van het beleggingsprofiel en uitgangspunten d.d. 22 juni 2007 en 29 oktober 2007 is opgenomen beleggingsdoel vrij belegbaar vermogen, geen te onttrekken periodieke bedragen om inkomen aan te vullen, beleggingshorizon tenminste 16 jaar.

Over het doel dat de heer [A] met het beleggen heeft is verder in het dossier geen informatie aangetroffen.

Zoals in paragraaf 4.2.3 aan de orde kwam moet de in artikel 4:23 Wft genoemde informatie over de doelstelling van de cliënt volgens artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder a, BGfo de beleggingsonderneming in staat stellen om

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 27 van 102

vast te kunnen stellen dat een transactie voldoet aan de beleggingsdoelstellingen van de cliënt. Volgens het tweede lid van artikel 80a BGfo bevat deze informatie gegevens over de duur van de periode waarin de cliënt de beleggingen wenst aan te houden, diens risicobereidheid en beleggingsdoelstelling. Uit de strekking van deze wet- en regelgeving volgt, zoals is bevestigd in de in paragraaf 4.2.1 genoemde jurisprudentie inzake Wilgenhaege Vermogensbeheer, dat het redelijkerwijs relevant is voor het advies of beheer, in de zin van artikel 4:23 Wft, om de doelstelling van de cliënt concreet in beeld te hebben. De AFM heeft in haar leidraad “De klant in beeld”, zoals in paragraaf 4.2.3 uiteengezet, gesuggereerd dat de adviseur hiertoe in kaart brengt wat het specifieke doel is, wat de gewenste hoogte is van het op te bouwen doelvermogen met eventueel een streefrendement en of eventueel gepland wordt tussentijdse stortingen en onttrekkingen te doen.

Uit de door de heer [A] ingevulde antwoorden op het intakeformulier en de vragenlijst blijkt de in artikel 80a, tweede lid, BGfo bedoelde duur van de periode waarin de cliënt de beleggingen wenst aan te houden: meer dan 16 jaar. Met betrekking tot zijn beleggingsdoelstelling heeft de heer [A] tweemaal “vrij (belegbaar) vermogen” aangekruist. Het gaat dus om over een lange termijn vrij belegbaar vermogen. De doelstelling is niet concreter gemaakt door daaraan een noodzakelijk of gewenst rendement te verbinden. Verder is opgenomen dat geen periodieke bedragen worden onttrokken om inkomen aan te vullen; over stortingen ontbreekt informatie in het dossier. De AFM vindt dat, nu de doelstelling vrij belegbaar vermogen is en dit wordt gecombineerd met een lange beleggingstermijn, Gooisch Effectenhuis ondanks enige ontbrekende nadere specificaties voldoende wist over het beleggingsdoel van de heer [A].

De AFM beoordeelt de informatie-inwinning door Gooisch Effectenhuis omtrent de doelstelling van de heer [A] dus als voldoende.

Financiële positie

Achter “*Tarief IB + inkomen*” op het intakeformulier heeft de heer [A] ingevuld “*Eigenaar directeur* [REDACTED]”. Achter “*Te beleggen bij Gooisch Effectenhuis (privé): €*” is “*€ 250.000,-*” en bij “*Belegd vermogen elders: €*” is “*435.000 [REDACTED]*” en “*225.000 [REDACTED]*” ingevuld. Vraag 5 uit de vragenlijst “*Stel dat het opgebouwde vermogen fors lager uitkomt dan verwacht. Hoe gemakkelijk zou u dit kunnen opvangen met andere inkomsten en/of vermogensbestanddelen?*” is beantwoord met “*b. Dit vormt geen probleem voor mij.*” en vraag 9 “*Welk deel van uw totale vermogen (exclusief uw eigen woning) houdt u liquide aan (bijvoorbeeld op spaar en/of betaalrekeningen) met het oog op (onvoorziene) uitgaven?*” met “*d. Meer dan 50%*”.

Aanvullend blijkt nog uit het (in bijlage 1 opgenomen) contactverslag d.d. 30 mei 2007 van een gesprek tussen [M] van Gooisch Effectenhuis en de heer [A] dat het naar eigen zeggen zakelijk goed gaat met de heer [A]. Hij werkt al een tijdje nog maar drie dagen in de week en zijn twee zoons runnen [REDACTED]. De heer [A] zal dat jaar nog circa € 100.000,- aan successierechten moeten afdragen wegens het overlijden van zijn moeder. De heer [A] heeft zijn twee zoons ook een schenking gedaan. En de heer [A] heeft net [REDACTED] gekocht – vooral voor zijn vrouw, zelf fietst hij ook graag.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 28 van 102

Uit de (ook in bijlage 1 genoemde) brief van [L] van Gooisch Effectenhuis aan de heer [A] d.d. 29 oktober 2007 blijkt verder dat zijn belegd vermogen bij Gooisch Effectenhuis per die datum € 350.000,- (in plaats van € 250.000,-) bedroeg.

De AFM merkt op dat uit de antwoorden van de heer [A] op de gesloten vragen in ieder geval volgt dat hij zijn financiële positie gunstig inschat, nu hij meent een fors lager uitgekomen vermogen goed op te kunnen vangen. Bovendien antwoordt de heer [A] dat hij meer dan 50% van zijn vermogen liquide aanhoudt om eventuele tegenvallers op te vangen. En [M] van Gooisch Effectenhuis tekent als opmerking van de heer [A] op dat het hem zakelijk goed gaat. Toch geven deze gegevens nog geen daadwerkelijk inzicht in de financiële positie van de heer [A]. Zo ontbreekt simpelweg informatie – zoals in artikel 80a, derde lid, BGfo genoemd – over de omvang van de periodieke inkomsten en het vermogen zélf en eventuele schulden of financiële verplichtingen, in concrete bedragen uitgedrukt. Het inkomen alsook eventuele pensioeninkomen wordt niet ingewonnen. Informatie over huizenbezit of ander vermogen en eventuele hypotheekschulden of andere schulden ontbreekt. De wél opgenomen informatie wordt hierdoor relatief betekenisloos. 50% van wélk vermogen houdt de heer [A] liquide aan? Welk deel van zijn totale vermogen is die € 350.000,- aan bij Gooisch Effectenhuis belegd geld? Dat de heer [A] nog € 100.000,- aan successierechten moeten afdragen en ook zijn zoons nog een schenking heeft gedaan zijn loze opmerkingen zonder te weten over welk totaalvermogen wordt beschikt. Laat staan dat de aanschaf van een nieuwe auto of een voorkeur voor de fiets een relevant inzicht geeft in de financiële positie, zoals wordt vereist door artikel 4:23 Wft.

De in het dossier van de heer [A] aangetroffen informatie over zijn financiële positie stelt Gooisch Effectenhuis wat de AFM betreft niet in staat om, zoals artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder b, BGfo vraagt, vast te kunnen stellen dat een transactie van dien aard is dat de heer [A] de met zijn beleggingsdoelstelling samenhangende beleggingsrisico's financieel kan dragen. De AFM beoordeelt de op het punt van de financiële positie van de heer [A] in zijn dossier aanwezige informatie als onvoldoende.

Zoals aangestipt in paragraaf 4.2.4 is de informatie-inwinning over de financiële positie (hoeveel risico kán een klant dragen?) een pendant van die op het gebied van de risicobereidheid (welk risico wil de klant nemen?). Naar dit laatste onderdeel wordt nu gekeken.

Risicobereidheid

Naar de risicobereidheid van de klanten wordt door Gooisch Effectenhuis in de vragenlijst met de vragen 4, 6 en 8 gevraagd. De heer [A] heeft als antwoord op vraag 4 “*Hoe reageert u als uw beleggingen tussentijds dalen van € 50.000,- naar € 45.000,-?*” gekozen “*b. Ik vind het vervelend*”. In antwoord op vraag 6 “*Wat doet u bij een waardedaling (van uw beleggingen) van 10%?*” koos de heer [A] “*c. Ik houd mijn beleggingen aan en doe niets*”. En vraag 8 “*De verhouding tussen rendement en risico bepaalt voor een belangrijk deel het Beleggingsresultaat. Welke van onderstaande stellingen past het beste bij u?*” is beantwoord met “*b. Enige fluctuaties in de groei van mijn vermogen vind ik acceptabel in ruil voor de kans op een hoger rendement*”.

Op basis van deze antwoorden is uit de puntentelling in de vragenlijst gekomen dat de heer [A] in beleggingsprofiel 4 valt, wat ook is geadviseerd en – in eerste instantie – gekozen. Uit de (in bijlage 1 bij dit besluit genoemde) bijlage “informatie over het speculatief beleggingsprofiel (profiel 6)” van Gooisch Effectenhuis zoals ondertekend door de heer [A] op 15 december 2008 blijkt echter dat hij in ieder geval op dat moment in profiel 6 zat, wat wordt bevestigd in een latere reactie van Gooisch Effectenhuis. De AFM kan uit het klantdossier niet opmaken hoe deze verandering van profiel tot stand is gekomen, maar laat deze constatering verder buiten beschouwing.

De AFM merkt op dat, zoals ook in haar hierboven in paragraaf 4.2.6 aangehaalde leidraad “De klant in beeld” is overwogen, het gebruik van een puntentelling bij het vaststellen van het risicoprofiel als belangrijk nadeel heeft dat het belang van de antwoorden tevoren is bepaald en dus niet is afgestemd op de individuele klant. Door een middeling van antwoorden kan relevante informatie verloren gaan en dit klemt temeer wanneer een klant tegenstrijdige antwoorden heeft gegeven. Worden deze tegenstrijdigheden niet besproken maar eenvoudigweg meegewogen in de puntentelling, dan worden zij ‘geneutraliseerd’ en daarmee genegeerd. Dit kan leiden tot een niet-passende beleggingsportefeuille. Het is dan ook belangrijk dat de adviseur de uitkomsten van de vragenlijst controleert en zo nodig doorvraagt.

De AFM merkt op dat het antwoord van de heer [A] op vraag 4 “*Hoe reageert u als uw beleggingen tussentijds dalen van € 50.000,- naar € 45.000,-?*”: “*b. Ik vind het vervelend*” logischerwijs moet worden afgezet tegen het antwoord op vraag 6 “*Wat doet u bij een waardedaling (van uw beleggingen) van 10%?*”: “*c. Ik houd mijn beleggingen aan en doe niets*”. Immers: een daling van € 50.000,- naar € 45.000,- is een daling van 10%. Een dergelijke daling wordt hier door de heer [A] enerzijds vervelend gevonden en anderzijds beantwoord met een aanhouden van de beleggingen en niets doen. Deze combinatie van vragen en mogelijke antwoorden roept haast per definitie nadere vragen op. Men kan natuurlijk iets vervelend vinden maar toch niet veranderen, om allerlei (andere) redenen. Echter bij dergelijke simultaan gegeven en mogelijk tegenstrijdige antwoorden ligt het op zijn minst in de rede bij de klant door te vragen. Alleen dan kan duidelijk worden wat de daadwerkelijke risicohouding van de klant is. Uit het dossier blijkt niet dat door Gooisch Effectenhuis is doorgevraagd op dit punt. Gooisch Effectenhuis heeft dus blijkbaar genoeg genomen met de nadere vragen oproepende antwoorden op haar ook daartoe uitlokkende vragen.

Het antwoord van de heer [A] op vraag 8 geeft de vereiste helderheid evenmin. Hij vindt enige fluctuaties in de groei van zijn vermogen acceptabel in ruil voor de kans op een hoger rendement. Wat wordt verstaan onder “enige fluctuaties” blijft onduidelijk en zal van klant tot klant verschillen. Daarmee wordt de daadwerkelijke risicobereidheid van de heer [A] niet duidelijk in kaart gebracht.

De AFM heeft behalve de ingevulde vragenlijst in het dossier geen nadere stukken aangetroffen die informatie geven over de risicobereidheid van de heer [A], behalve een paar zinnen uit het contactverslag d.d. 30 mei 2007 van het gesprek tussen [M] van Gooisch Effectenhuis en de heer [A]. Daarin werd nog overwogen dat op profiel 4 was uitgekomen, dat de actievere manier van benaderen de heer [A] aanspreekt, dat zijn huidige profiel 3 is maar hij op dit moment al buiten het profiel belegt (70% aandelen). Daar is de heer [A] zich van bewust en hij zegt dat

ook te willen. Deze opmerkingen zijn niet concreet maar zeer algemeen van aard – nog daargelaten het detail dat de heer [A] zich een jaar later in profiel 6 bevond.

De AFM heeft in haar leidraad “De klant in beeld”, zoals in paragraaf 4.2.5 uiteengezet, aanbevolen dat de risicobereidheid van de klant wordt geconcretiseerd en waar mogelijk gekwantificeerd. Nu het grootste risico van beleggen voor de klant zal zijn dat hij zijn doelstelling niet haalt of sterker: dat hij zijn inleg verliest, zal de adviseur op zijn minst in beeld moeten krijgen welke kans op het niet behalen van de doelstelling of op verlies de klant bereid is te aanvaarden. Hier wreekt zich primair dat ook de doelstelling van de heer [A] niet concreter is geworden dan “Vrij (belegbaar) vermogen”. En overigens is door Gooisch Effectenhuis niet doorgevraagd nadat de door haar gestelde vragen over een waardedaling van 10% antwoorden opleverden die weer nadere vragen oproepen. Aldus heeft Gooisch Effectenhuis geen goed inzicht verkregen in de risicobereidheid van de heer [A]. Gooisch Effectenhuis had de klant beter verschillende scenario’s kunnen voorleggen, waardoor in reactie daarop een beter beeld gegeven had kunnen worden van de risicobereidheid. Gooisch Effectenhuis heeft niet gevraagd of de klant het acceptabel vindt om (een deel van) zijn inleg te verliezen en zo ja, welk deel.

Hoewel de leidraad van de AFM niet de status heeft van wet- en regelgeving, was ook de Rechtbank Rotterdam inzake Wilgenhaege Vermogensbeheer van mening dat informatie voldoende concreet moet zijn en zo nodig moet worden doorgevraagd. Alleen dan wordt de voor haar advies redelijkerwijs relevante informatie over de risicobereidheid in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft ingewonnen.

De AFM oordeelt dat Gooisch Effectenhuis op het punt van de risicobereidheid van de heer [A] onvoldoende concrete informatie inwon en constateert dat niet werd doorgevraagd op daartoe wel voor de hand liggende momenten.

Actualiseren klantbeeld

De AFM concludeert dus – op het onderdeel doelstelling na – dat de informatie-inwinning inzake [A] niet of onvoldoende want te weinig concreet heeft plaatsgevonden. Het is de AFM bovendien niet gebleken dat Gooisch Effectenhuis haar – aldus gebrekkige – informatie over klant [A] voldoende heeft geactualiseerd. In het dossier bevindt zich slechts één contactverslag, en dat is gedateerd op mei 2007, de dag waarop de advies-overeenkomst met de heer [A] werd aangegaan. Uit een brief van [L] van Gooisch Effectenhuis aan de heer [A] d.d. 29 oktober 2007 blijkt nog van een ophoging van het belegd vermogen met € 100.000,-, maar niet waar dat op gebaseerd is. In december 2008 blijkt de heer [A] te zijn overgestapt naar beleggingsprofiel 6, maar wederom niet op basis waarvan dat is gebeurd. De performanceoverzichten van eind 2012, begin 2013 geven geen geüpdatete informatie over het klantprofiel van de heer [A].

Zoals in paragraaf 4.2.7 genoemd is in artikel 80a, eerste lid, BGfo bepaald dat de in artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft bedoelde informatie de beleggingsonderneming in staat moet stellen om vast te kunnen stellen dat een transactie waarop haar advies of beheer van een individueel vermogen betrekking heeft, voldoet aan de in dit artikel bepaalde nadere eisen. En in artikel 80c BGfo is in het derde lid bepaald dat een beleggingsonderneming mag vertrouwen op de door de cliënt verstrekte informatie over de in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 31 van 102

genoemde onderwerpen, tenzij zij weet of zou moeten weten dat deze informatie gedateerd, onnauwkeurig of onvolledig is.

Wat de AFM betreft kon Gooisch Effectenhuis haar transacties niet baseren op voldoende concrete redelijkerwijs relevante informatie over de onderwerpen uit artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft. Gooisch Effectenhuis had er dientengevolge ook niet ingevolge artikel 80c, derde lid, BGfo op mogen vertrouwen dat de door de cliënt aan haar verstrekte informatie voldoende was, nu zij weet of zou moeten weten dat deze informatie onnauwkeurig of onvolledig is. Immers de informatie is simpelweg na de aanvang van de dienstverlening in 2007 tot aan 2013 niet meer geactualiseerd. Daarmee wist Gooisch Effectenhuis dat de – aldus reeds gemankeerde – informatie gedateerd was. Dat betekent dat Gooisch Effectenhuis in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 transacties voor de heer [A] is aangegaan terwijl zij slechts beschikte over een klantbeeld van 6 jaar oud. Hiermee heeft Gooisch Effectenhuis volgens de AFM ook artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo op het punt van de actualisatieplicht overtreden.

Conclusie dossier [A]

Zoals volgt uit het voorgaande concludeert de AFM dat Gooisch Effectenhuis in het dossier van de heer [A] slechts voldoende wist over zijn doelstelling. Verder is onvoldoende in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft voor haar advies redelijkerwijs relevante informatie over diens kennis en ervaring, financiële positie en risicobereidheid ingewonnen. Informatie ontbrak of was onvoldoende concreet, en naar aanleiding van nadere vragen oproepende antwoorden op daartoe uitlokkende vragen is niet door Gooisch Effectenhuis doorgevraagd. Hiermee heeft Gooisch Effectenhuis in strijd gehandeld met artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals nader uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo en in jurisprudentie. Daarbij heeft Gooisch Effectenhuis niet gehandeld conform de aanbevelingen uit de leidraad “De klant in beeld” en evenmin aangetoond dat op andere wijze een behoorlijke invulling is gegeven aan haar zorgplicht uit artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft. Gooisch Effectenhuis heeft aldus in het dossier [A] dit artikel overtreden.

De AFM heeft geconstateerd dat Gooisch Effectenhuis in ieder geval in de periode 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 over het vermogen van de heer [A] heeft geadviseerd. Op dat moment beschikte Gooisch Effectenhuis niet over de redelijkerwijs voor haar advies relevante informatie over de kennis en ervaring, financiële positie en risicobereidheid van de heer [A]. Deze informatie bevond zich immers niet dan wel onvoldoende in het dossier. De informatie was naast onnauwkeurig en onvolledig bovendien gedateerd, in de zin van artikel 80c, derde lid, BGfo. Daardoor was Gooisch Effectenhuis niet in staat te kunnen vaststellen dat de transacties waarop haar advies betrekking had voldeden aan de in artikel 80a BGfo bepaalde nadere eisen aan de informatie zoals bedoeld in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft.

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 in het dossier [A] artikel 4:23, eerste lid, aanhef en onder a, Wft heeft overtreden.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 32 van 102

4.3.3. [B]

Naam cliënten: [B] en [B2]

Beroep cliënten: [REDACTED]

Geboortedata cliënten: [REDACTED]

Dossiernummer: 266170

Type klanten: beheer

Inbrengwaarde vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 222.799,49

Huidig belegd vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 120.954,07 (stand laatste portefeuilleoverzicht 21 mei 2013)

Datum intake klanten (intakeformulier): 24 november 2009

Datum inventarisatie (risicoprofiel/vragenlijst): 24 november 2009

Laatste beheermoment (voor laatste waargenomen transacties): periode 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013

Risicoprofiel: 4

De AFM verwijst ook hier naar bijlage 1 voor een chronologisch overzicht van de in het klantdossier van de heer [B] en mevrouw [B2] (hierna wordt dit klantenkoppel ook wel met “[B]” aangeduid) aangetroffen – en in dit kader relevante – informatie. In het hiernavolgende komt deze informatie bij de behandeling van de diverse onderdelen aan bod.

De AFM heeft geconstateerd dat Gooisch Effectenhuis in de periode 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 transacties heeft verricht in het kader van het beheer van het vermogen van de klanten [B]. Dat leidt zij af uit het performance-overzicht van die periode, waaruit blijkt van in rekening gebrachte transactiekosten. Hierna zal worden beoordeeld of Gooisch Effectenhuis – gezien de in het dossier van klanten [B] aanwezige informatie – in die periode beschikte over de daarvoor in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft redelijkerwijs relevante informatie over de kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van klanten [B].

Kennis en ervaring

Op het intakeformulier hebben de klanten [B] de vraag naar “*Hoogst genoten opleiding*” onbeantwoord gelaten en achter “*Beroep*” ingevuld: “[REDACTED]”. Als antwoord op de vraag naar de “*Ervaring beleggen*” hebben zij “*Ja*” aangekruist voor “*aandelen*” en “*vastrentend*” en “*J*” omcirkeld ten aanzien van hun bekendheid met risico’s daaromtrent, en “*Nee*” aangekruist bij “*derivaten*” en “*N*” omcirkeld voor de risico’s op dat vlak.

In de vragenlijst hebben klanten [B] vraag 3: “*Heeft u ervaring met beleggen?*” beantwoord met “*a. Ik heb geen/weinig ervaring.*” Vraag 7: “*In welke beleggingscategorieën belegt u/heeft u belegd?*” is door hen beantwoord met “*c. Aandelen/Aandelenfondsen en/of mix.*” Vraag 10: “*Heeft u ervaring met beleggingen in derivaten, zoals opties en futures (niet zijnde optieplannen van uw werkgever)*” is niet beantwoord.

Daarnaast bevinden zich in het dossier een dagafschrift van 10 mei 2009 van beleggingen bij [REDACTED] en een overzicht van de beleggersportefeuille per 31 oktober 2009 bij [REDACTED].

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 33 van 102

In het door Gooisch Effectenhuis opgemaakte contactverslag van 24 november 2009 is opgenomen: “(...) *Huisbankier is [REDACTED]. Op zich gaat dat goed. Echter op het gebied van beleggingen missen zij een adequate begeleiding. Krijgen het idee dat er niet of nauwelijks wordt gekeken naar het geheel. [REDACTED] is al betrokken sinds oprichting van het kantoor. (...) Beleggen in privé. Overwegen ook te beleggen met de beheer BV's. (...) Vinden meedenken heel belangrijk.*”

De AFM maakt uit de beantwoorde vragen uit de vragenlijst en het intakeformulier op dat klanten [B] ervaring hebben met beleggen in aandelen maar niet met derivaten, doch dat zij hun ervaring met beleggen in het algemeen als geen tot weinig bestempelen. Vraag 10 naar de ervaring met beleggen in derivaten is niet beantwoord, maar gezien het eerdere antwoord op het intakeformulier kan ervan worden uitgegaan dat het antwoord op deze vraag “nee” zou zijn. Doordat de vragen uit de vragenlijst en het intakeformulier gesloten zijn maken de antwoorden verder niet duidelijk over welke ervaring precies wordt beschikt.

Het is de vraag hoe het gegeven antwoord dat er weinig tot geen ervaring is met beleggen zich verhoudt tot de uit het dagafschrift van de beleggingen bij [REDACTED] en het overzicht van de beleggersportefeuille bij [REDACTED] blijken eerdere beleggingen in 2009. Deze overzichten laten wel zien in welke financiële instrumenten op die momenten werd belegd, maar geven daarmee niet de gehele beleggingservaring van de klant weer. Uit het contactverslag van Gooisch Effectenhuis van 24 november 2009 blijkt wel dat de klanten [B] bij [REDACTED] een adequate begeleiding misten en dat zij het belangrijk vinden dat een vermogensbeheerder met hen meedenkt. Uit het gegeven dat de klant graag wil dat de vermogensbeheerder met hem meedenkt, blijkt evenwel nog niet welke precieze eerdere ervaring deze klant zelf al heeft.

Volgens de AFM is door Gooisch Effectenhuis niet voldaan aan de eisen die artikel 4:23 Wft in samenhang met de artikelen 80a, eerste lid, onder c, en 80c, eerste lid, BGfo stelt aan de informatie over kennis en ervaring, zoals in paragraaf 4.2.2 beschreven.

Er zijn geen vragen gesteld over de soorten beleggingsdiensten (beleggingsadvies, vermogensbeheer en execution only) waarmee de klanten [B] ervaring hebben. Dit blijkt evenmin uit de afschriften van [REDACTED] en [REDACTED].

Er is blijkens het dossier ook geen informatie ingewonnen over de aard, het volume en de frequentie van de transacties waarmee de klanten [B] ervaring hebben en de periode waarin deze zijn verricht. In haar reactie op het concept-onderzoeksrapport heeft Gooisch Effectenhuis op dit punt gesteld: “*Toen relatie nog adviesrelatie was wilde klant graag op de hoogte worden gehouden van de markten en ontwikkelingen hierin. Frequentie in deze is afhankelijk van economische marktsituatie.*”²⁵ De AFM merkt op dat dit niets zegt over de transacties waarmee de klant ervaring heeft. Logischerwijs is het al dan niet aangaan van transacties en dus de frequentie daarvan doorgaans afhankelijk van de ontwikkeling van de markt. Artikel 80c BGfo vereist evenwel dat een beleggingsonderneming de soort en hoeveelheid transacties waarmee de klant ervaring heeft opgedaan in kaart brengt. Verder reageert Gooisch Effectenhuis met de stelling dat de relatie [B] al bekend was uit de [REDACTED] periode.²⁶

²⁵ Brief van Gooisch Effectenhuis aan de AFM d.d. 31 januari 2014, p. 8.

²⁶ Idem.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 34 van 102

Dat gegeven is echter onvoldoende om aan te tonen dat Gooisch Effectenhuis concrete informatie bezit over de vraag sinds wanneer en hoe lang de klant al transacties verricht. Bekendheid met de klant uit een ander verleden ontslaat Gooisch Effectenhuis niet van de verplichting de precieze ervaring van haar klanten in te winnen. Overigens had alle relevante informatie zich destijds in het klantdossier moeten bevinden.

Over het kennisniveau worden geen algemene vragen gesteld, anders dan dat klanten [B] bij hun antwoord over de ervaring met aandelen hebben aangekruist dat zij bekend zijn met de risico's daaromtrent. Het beroep van de klanten [B] is wél bekend: zij zijn [REDACTED]. De vraag naar de hoogst genoten opleiding bleef onbeantwoord. Enkel het beroep van de klanten zegt te weinig over hun kennis van beleggen, zeker nu dit beroep als zodanig daarmee geen enkel verband houdt.

De AFM beoordeelt de informatie-inwinning door Gooisch Effectenhuis omtrent de kennis en ervaring van de klanten [B] als onvoldoende.

Doelstelling

De klanten [B] hebben op het intakeformulier bij "Beleggingsdoelstelling" ingevuld: "6= Vrij (belegbaar) vermogen" voor het privé-deel en "1=Pensioenopbouw" voor het zakelijke deel; de "Beleggingshorizon" is voor beide categorieën beantwoord met "3= > 8-12 jaar". In de vragenlijst hebben zij in antwoord op vraag 1 "Over welke periode wilt u beleggen?" omcirkeld "d. 8 tot 12 jaar" én "e. 12 tot 16 jaar". Het antwoord op vraag 2 "Wat is het voornaamste doel waarvoor u wilt beleggen?" is "f. Vrij (belegbaar) vermogen".

Uit deze antwoorden kan worden opgemaakt dat de klanten [B] als doelstelling vrij (belegbaar) vermogen hebben en als beleggingshorizon 8 tot 16 jaar kiezen.

Over de beleggingsdoelstelling van de klanten [B] is verder de volgende informatie in het dossier te vinden.

In het contactverslag van Gooisch Effectenhuis d.d. 24 november 2009 van een gesprek tussen [M] van Gooisch Effectenhuis en de klanten [B] is opgenomen: "Idee uit het verleden is stoppen met werken op 55 jaar. Zij zijn op dit moment 51 jaar. Hebben 1 zoon van 13 jaar."

In de getypte aantekeningen, gedateerd 25 november 2009 te Hilversum, is te lezen:

"Acties te ondernemen op korte termijn:

Beleggen privé :

Ca . 200.000,- euro Is nu door [REDACTED] belegd.

In bijlage het overzicht van de aandelen.

Deze portefeuille kan door Goois Effectenhuis worden overgenomen.

Beleggingstermijn 4-8 jaar afhankelijk van ontwikkelingen [REDACTED]

Daarnaast is er een kleine portefeuille bij [REDACTED] van ca 6000,-

Deze kan ook door het Goois Effectenhuis overgenomen worden.

Beleggingstermijn 4-8 jaar

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 35 van 102

Daarnaast willen wij 15.000,- op een veilige manier wegzetten of beleggen, rente ca 4a5% mogelijk? We moeten hier ieder moment bij kunnen. Overleg hoe en waar. Korte termijnbeleid.

Beleggen vanuit BV [B2]:

Vanaf 1 december kan een bedrag van 60.000,- worden belegd.

Beleggingstermijn 12-16 jaar.

Daarnaast een bedrag van 60.000,- op spaardeposito of iets anders safe, overleg hoe en waar. Kan evt. vaststaan voor 10 jaar

(...)

Beleggen vanuit BV [B]:

Vanaf 1 december kan een bedrag van 60.000,- worden belegd.

Beleggingstermijn 12-16 jaar.

Daarnaast een bedrag van 60.000,- op spaardeposito of iets anders safe, Overleg hoe en waar. Kan evt. vaststaan voor 10 jaar.”

In de als bijlage bij de overeenkomst tot vermogensbeheer tussen Gooisch Effectenhuis en klanten [B] d.d. 15 november 2010 opgenomen bevestiging per brief van Gooisch Effectenhuis aan de klanten van hun beleggingsprofiel en uitgangspunten is opgenomen: “*Er dienen geen periodieke bedragen te worden onttrokken om het inkomen aan te vullen.*”

In het contactverslag van Gooisch Effectenhuis van het gesprek op 9 oktober 2012 met klanten [B] staat:

“Gesproken met [B2] en [B].

Het gaat nog steeds niet goed in [REDACTED]. Zij gaan overstappen naar een aanzienlijk kleinere behuizing voor hun kantoor, het pand wat zij bezitten wordt verbouwd en of verkocht of verhuurd.

Zij geven wederom aan om toch meer te onttrekken uit hun beleggingsportefeuilles.

Beiden [REDACTED], dit is gelukkig een goede inkomstenbron.

De portefeuilles van Prive en ook de BV's zijn nog steeds defensiever dan profiel, ik heb aangegeven dat door onttrekking een andere verdeling kan ontstaan.

[B2] gaf te kennen te geloven in vernieuwende bedrijven, b.v. renewable energy.”;

Op een portefeuilleoverzichten uit 2012 staan de volgende handgeschreven aantekeningen: “*sneller acteren*”, “*iets meer licht*”, “*er gaat iets gebeuren*”, “*Toch een beetje optimistisch*” en “*houdt van innovators*”.

In een e-mail van mevrouw [B2] aan [K] d.d. 28 november 2012 verzoekt zij zo snel mogelijk benodigd extra geld over te boeken op bepaalde rekeningen, met de opmerking “*Barre tijden!*”;

Zoals in paragraaf 4.2.3 aan de orde kwam moet de in artikel 4:23 Wft genoemde informatie over de doelstelling van de cliënt volgens artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder a, BGfo de beleggingsonderneming in staat stellen om vast te kunnen stellen dat een transactie voldoet aan de beleggingsdoelstellingen van de cliënt. Volgens het tweede lid van artikel 80a BGfo bevat deze informatie gegevens over de duur van de periode waarin de cliënt de beleggingen wenst aan te houden, diens risicobereidheid en beleggingsdoelstelling. Uit de strekking van deze wet-

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 36 van 102

en regelgeving volgt, zoals is bevestigd in jurisprudentie inzake Wilgenhaege Vermogensbeheer, dat het redelijkerwijs relevant is voor het advies of beheer, in de zin van artikel 4:23 Wft, om de doelstelling van de cliënt concreet in beeld te hebben. Zo moet duidelijk worden wat het specifieke doel is, wat de gewenste hoogte is van het op te bouwen doelvermogen met eventueel een streefrendement en of eventueel gepland wordt tussentijdse stortingen en onttrekkingen te doen. Bij twijfel moet op onderwerpen worden doorgevraagd.

De AFM oordeelt dat door Gooisch Effectenhuis voldoende informatie is ingewonnen over de duur van de periode waarin de klanten [B] hun beleggingen wensen aan te houden: dat was volgens de antwoorden op de vragenlijst en het intakeformulier 8 tot 16 jaar, en blijkt uit de aantekeningen van 25 november 2009 (de dag erna) enigszins bijgesteld 4 tot 8 jaar voor de privébeleggingen te zijn en 12 tot 16 voor die uit de BV's. De beleggingsduur van het privévermogen willen de klanten mede afhankelijk laten zijn van de ontwikkelingen met hun [REDACTED]. De klanten willen een kleiner bedrag van € 15.000,- op een veilige manier wegzetten, zodanig dat zij daar ieder moment bij kunnen (korte termijnbeleid). Van de beleggingen vanuit de BV's wensen de klanten [B] een deel op een spaardeposito voor 10 jaar vast te zetten.

Als doelstelling hebben de klanten [B] als antwoorden op de vragenlijst en in het intakeformulier gekozen “vrij (belegbaar) vermogen” voor het privé-deel en “1=Pensioenopbouw” voor het zakelijke deel van het belegd vermogen. Blijkens de aantekeningen in het gespreksverslag van diezelfde 24 november 2009 is het oorspronkelijke idee van de klanten [B] om te stoppen met werken op 55-jarige leeftijd. Zij zijn op dit moment 51 jaar en hebben één zoon van 13 jaar. Het wordt verder niet duidelijk hoeveel vermogen de klanten voor hun – naderende – pensioen precies willen sparen door het beleggen. Evenmin is duidelijk of wordt beoogd spaargeld voor de zoon over te houden.

In 2012 blijkt, volgens het contactverslag van 9 oktober 2012, dat de financiële tijden zijn verslechterd. Het gaat nog steeds niet goed in [REDACTED] en de klanten [B] geven “wederom” aan dat zij toch meer willen onttrekken uit hun beleggingsportefeuilles. Qua risicoprofiel blijken de portefeuilles reeds defensiever te zijn dan het profiel en door de onttrekkingen kan (weer) een andere verdeling ontstaan. Blijkens deze zelfde aantekeningen geloven klanten [B] in beleggingen in vernieuwende bedrijven. Zoiets valt ook te lezen in de aantekeningen op een portefeuilleoverzicht uit 2012, en ook dat de klanten “toch een beetje optimistisch” zijn. Toch verzoeken de klanten [B] in een e-mail eind november 2012 weer zo snel mogelijk benodigd extra geld over te boeken op bepaalde rekeningen, met de opmerking “Barre tijden!”. Bij het afsluiten van de beheer-overeenkomst eind 2010 was nog afgesproken dat er géén periodieke bedragen onttrokken dienden te worden om het inkomen aan te vullen.

Uit de combinatie van deze informatie uit het dossier ontstaat volgens de AFM een ongecontroleerd beeld. Zoals in paragraaf 4.2.5 overwogen moeten de diverse onderdelen van informatie-inwinning met elkaar in samenhang worden gezien. En dat begint allemaal met een helder in kaart brengen van de beleggingsdoelstelling van de klant. Volgens het eerste gespreksverslag uit 2009 wilden de klanten op 55-jarige leeftijd, dus toen 4 jaar later stoppen met werken. Was dat in 2013 nog steeds reëel? Hadden zij daarvoor dan voldoende geld uit de beleggingen overgehouden? Moest er nog geld voor de zoon over zijn? Wat was het precieze doel van de beleggingen? De doelstelling hangt samen met de financiële positie en risicobereidheid. Hebben de vele noodzakelijke – en

onverwachte – tussentijdse onttrekkingen het nemen van enig risico dus ook het te behalen doel verstoord? Dit alles had door Gooisch Effectenhuis geïnventariseerd en met de klanten besproken moeten worden.

Door Gooisch Effectenhuis is in reactie op de concept-bevinding van de AFM dat het op basis van de informatie uit het dossier niet duidelijk is of de klanten nog steeds voor ogen staat te stoppen met werken op 55-jarige leeftijd gesteld: “*In principe wel, maar [REDACTED] zal dit nu waarschijnlijk later zijn*”.²⁷ Dit is niet de manier waarop de AFM verlangt dat een beleggingsonderneming haar klantinformatie, in dit geval op het gebied van de doelstelling, op orde heeft. Enerzijds ontbreekt een schriftelijke vastlegging van deze opmerking in het klantdossier van de klanten [B]. Daardoor kan de AFM niet controleren met welke informatie destijds het vermogen van de klanten is beheerd en moet ervan worden uitgegaan dat deze informatie daarbij destijds ontbrak. Anderzijds is de vrijblijvende manier waarop door Gooisch Effectenhuis ook blijkens deze nadien geplaatste opmerking met de doelstelling van haar klanten omgaat onzorgvuldig. Gooisch Effectenhuis kan niet volstaan met gissingen en waarschijnlijkheden, door haarzelf gebaseerd op ontwikkelingen in markten of branches. Zij moet eenvoudigweg helder en duidelijk voor ogen hebben wat het doel van haar cliënten was én is.

De AFM concludeert dat de relevante door artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft vereiste informatie over de doelstelling van de klanten [B] bij Gooisch Effectenhuis heeft ontbroken. Het precieze doel is nooit – aantoonbaar – vastgesteld, waardoor ook de latere negatieve en onverwachte ontwikkelingen niet in een duidelijk perspectief geplaatst konden worden. Zo is op voorhand gepland dat géén onttrekkingen aan het vermogen nodig zouden zijn, wat achteraf een inschattingsfout bleek te zijn. Het is de vraag of Gooisch Effectenhuis dit had kunnen voorzien. Echter gegeven de – op voorhand al duidelijk – kwetsbare financiële positie van de klanten (waarover hierna meer), had Gooisch Effectenhuis in beginsel reeds meer aandacht moeten besteden aan de precieze doelstelling, alsook aan mogelijk nodige onttrekkingen in de toekomst. Al met al maakt het beheer van het vermogen van de klanten [B] een arbitraire en daardoor onzorgvuldige indruk.

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis bij de klanten [B] op het gebied van hun doelstelling een onvoldoende want te weinig concreet klantbeeld heeft verkregen.

Financiële positie

Bij het onderdeel “*Tarief IB + inkomen*” op het intakeformulier hebben de klanten [B] “52%” ingevuld. Achter “*Te beleggen bij Gooisch Effectenhuis (privé): €*” is “200.000,-” ingevuld en achter “*Te beleggen bij Gooisch Effectenhuis (zakelijk): €*” “110.000 + 110.000”; bij “*Belegd vermogen elders: €*” staat “—”. Vraag 5 uit de vragenlijst “*Stel dat het opgebouwde vermogen fors lager uitkomt dan verwacht. Hoe gemakkelijk zou u dit kunnen opvangen met andere inkomsten en/of vermogensbestanddelen?*” is beantwoord met “*a. Ik zou deze tegenvaller – met enige moeite – (deels) kunnen compenseren met andere inkomsten of mijn uitgaven kunnen verlagen.*” en vraag 9 “*Welk deel van uw totale vermogen (exclusief uw eigen woning) houdt u liquide aan (bijvoorbeeld op spaar en/of betaalrekeningen) met het oog op (onvoorziene) uitgaven?*” met “*b. 5-25%*”.

²⁷ Brief van Gooisch Effectenhuis aan de AFM d.d. 31 januari 2014, p. 8.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 38 van 102

Aanvullend is door Gooisch Effectenhuis in haar contactverslag van 24 november 2009 genoteerd:

“Zij hebben [REDACTED]. Het gaat alles behalve florissant in hun business. Zien verschillende collega's omvallen. Zij hebben het bureau de laatste tijd flink afgeslankt. Ongeveer 20 medewerkers. Willen liever weer kleiner worden. (...) Bezitten meerdere onroerendgoed objecten. Huis in [REDACTED] (10 jaar) wordt wellicht een keer verkocht. [REDACTED], wordt verhuurd (is beste zakelijk deal ooit) [REDACTED] moet nog worden opgeleverd. Oorspronkelijk was het de bedoeling daar met het kantoor te gaan zitten. Daar zien zij vanaf.”

En in het contactverslag van 9 oktober 2012 staat:

“Het gaat nog steeds niet goed in [REDACTED]. Zij gaan overstappen naar een aanzienlijk kleinere behuizing voor hun kantoor, het pand wat zij bezitten wordt verbouwd en of verkocht of verhuurd. Zij geven wederom aan om toch meer te onttrekken uit hun beleggingsportefeuilles. Beiden [REDACTED], dit is gelukkig een goede inkomstenbron.”

Een e-mail van mevrouw [B2] aan Gooisch Effectenhuis van 28 november 2012 verzoekt zij zo snel mogelijk benodigd extra geld over te boeken op bepaalde rekeningen, met de opmerking “Barre tijden!”.

Zoals overwogen in paragraaf 4.2.4 moet de op grond van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft in te winnen “redelijkerwijs relevante” informatie over de financiële positie de beleggingsonderneming volgens artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder b, BGfo in staat stellen te beoordelen of een transactie waarop haar advies of beheer betrekking heeft van dien aard is dat de cliënt de met zijn beleggingsdoelstellingen samenhangende beleggingsrisico’s financieel kan dragen. Volgens het derde lid van artikel 80a BGfo moet deze informatie gegevens bevatten over de bron en omvang van de periodieke inkomsten, het vermogen en de financiële verplichtingen van de cliënt.

De AFM constateert dat de klanten [B] hebben nagelaten hun inkomen te vermelden op het intakeformulier. Zij hebben alleen hun IB-tarief van 52% prijsgegeven, maar dat zegt niet genoeg – gezien de grote bandbreedte (naar boven onbeperkt) van deze belastingschijf. Evenmin is het pensioeninkomen ingewonnen. Er is wel gevraagd en beantwoord welk deel van het totale vermogen liquide wordt aangehouden (5-25%), maar niet hoe groot dit vermogen zelf is. Daardoor is evenmin duidelijk welk deel van het totale vermogen wordt belegd. Middels vraag 5 uit de vragenlijst wordt kennelijk beoogd te inventariseren of klanten tegenvallers met hun vermogen of andere inkomsten kunnen opvangen, maar als antwoordmogelijkheid niet gegeven dat dit niet zou lukken. Dat roept de vraag op of de klanten [B] wel echt – met enige moeite – in staat zouden zijn een tegenvaller op te vangen. Die vraag rijst temeer nu het blijkt de contactverslagen in 2009 met [REDACTED] überhaupt al erg slecht ging, en in 2012 ook met die van de klanten [B] in het bijzonder. De “barre tijden” zijn reden om (steeds) meer te onttrekken uit de beleggingsportefeuilles. In dit geval had door Gooisch Effectenhuis meer concrete informatie over het vermogen en inkomen van de klanten [B] moeten worden ingewonnen en moeten worden doorgevraagd – bijvoorbeeld ook naar de precieze inkomsten uit [REDACTED].

Qua huizenbezit blijkt uit het eerste contactverslag in 2009 dat de klanten meerdere onroerend goed objecten bezitten: een huis in [REDACTED], een verhuurd kantoorpand [REDACTED] dat de beste zakelijke deal ooit zou

zijn, en een nog op te leveren [REDACTED]. Uit het contactverslag van 2012 blijkt dat de klanten, nu het nog steeds niet goed gaat in [REDACTED], gaan overstappen naar een aanzienlijk kleinere behuizing voor hun kantoor en het pand dat zij bezitten gaan verkopen of verhuren. De waarde van deze bezittingen en eventuele hypotheekschulden zijn niet ingewonnen. Ook overige schulden zijn niet bekend. Hierop heeft Gooisch Effectenhuis aldus gereageerd: *“Is juist, waarde huis [REDACTED] is niet bekend en ook niet omvang hypotheek. Waarde huis [REDACTED] € 500.000,- niet belast (volgens zeggen relatie in verleden).”*²⁸ De AFM merkt op dat een vermogensbeheerder de waarde van het huis of de huizen van haar klanten moet kennen, en niet mag terugvallen op algemene opmerkingen over vermeend dure locaties. Zeker als de omvang van de (eventuele) hypotheek onbekend is, zijn dergelijke opmerkingen gratis en onbetekenend. Dat het [REDACTED] huis € 500.000,- waard is blijkt niet uit het dossier, waardoor Gooisch Effectenhuis niet kan aantonen dat zij ten tijde van de door haar voor klanten [B] uitgevoerde transacties in 2013 beschikte over deze informatie. Ook overigens is over de gehele vermogens- versus schuldenpositie van de klanten [B] veel te weinig informatie in het dossier aangetroffen.

De AFM beoordeelt de op het punt van de financiële positie van de klanten [B] door Gooisch Effectenhuis ingewonnen informatie als onvoldoende.

Risicobereidheid

In de vragenlijst hebben de klanten [B] als antwoord op vraag 4 *“Hoe reageert u als uw beleggingen tussentijds dalen van € 50.000,- naar € 45.000,-?”* gekozen *“c. Ik vind het niet zo vervelend”*. In antwoord op vraag 6 *“Wat doet u bij een waardedaling (van uw beleggingen) van 10%?”* kozen zij *“c. Ik houd mijn beleggingen aan en doe niets”*. En vraag 8 *“De verhouding tussen rendement en risico bepaalt voor een belangrijk deel het Beleggingsresultaat. Welke van onderstaande stellingen past het beste bij u?”* is beantwoord met *“a. Een gestage groei van mijn vermogen vind ik belangrijker dan de kans op hoge rendementen die flinke fluctuaties met zich mee kunnen brengen.”*

De klanten [B] kozen voor profiel 4 (Groei portefeuille; 30% vastrentende waarden, 70% aandelen). Opvallend is dat zij gezien hun op basis van de antwoorden te berekenen puntenaantal (van 66) zouden uitkomen op profiel 2 of 3, afhankelijk van de keuze tussen een beleggingshorizon van 8 tot 12 of 12 tot 16 jaar. Deze berekening is echter niet op het antwoordformulier ingevuld. Evenmin is door Gooisch Effectenhuis over deze relevante omstandigheid een aantekening in het dossier gemaakt.

Over de risicobereidheid is in het dossier overigens nog de volgende informatie aangetroffen.

In de e-mail van [K] aan de klanten [B] van 25 januari 2011 staat dat door Gooisch Effectenhuis *“uiteraard”* binnen het kader van het beleggingsprofiel wordt gehandeld met een bandbreedte van 10%, en dat zij *“uiteraard (...) te allen tijde uit (zijn) op een zo hoog mogelijk netto rendement voor relatie.”* Verder wordt gesproken over de *performancefee*, die bij beleggingsprofiel 4 (266170) is gesteld op 15% met een hurdle van 10% en bij

²⁸ Brief van Gooisch Effectenhuis aan de AFM d.d. 31 januari 2014, p. 8.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 40 van 102

beleggingsprofiel 2 (266171 en 266172) 6%. Ook Gooisch Effectenhuis is dus gebaat bij een zo hoog mogelijk rendement op jaarbasis, aldus [K]. Uit deze e-mail maakt de AFM op dat een deel van de portefeuille van de klanten [B] in profiel 4 en een ander deel in profiel 2 belegd werd.

In een aantekening van 18 mei 2011 noteert Gooisch Effectenhuis: “*Witte Bergen/Laren → 266170 → tijdelijk iets offensiever*”. Hieruit maakt de AFM op dat in deze portefeuille, die blijkens de eerdere mail nog in profiel 4 werd belegd, tijdelijk nóg offensiever werd belegd.

Uit het contactverslag van oktober 2012 blijkt dat het nog steeds niet goed gaat in [REDACTED] en ook niet met die van klanten [B], dat ze naar een kleiner pand verhuizen en meer onttrekkingen moeten doen. Zowel de privéportefeuilles als die van de BV's zijn nog steeds defensiever belegd dan het profiel, en namens Gooisch Effectenhuis wordt aangegeven dat door onttrekking een andere verdeling kan ontstaan. Uit de aantekeningen op een portefeuilleoverzicht uit 2012 (“*sneller acteren*”, “*iets meer licht*”, “*er gaat iets gebeuren*”, “*Toch een beetje optimistisch*” en “*houdt van innovators*”) spreekt wel weer een wat optimistischer beleggingsinstelling, maar eind november 2012 vragen de klanten [B] toch weer om zo snel mogelijk extra geld te mogen onttrekken gezien “*Barre tijden!*”.

Uit dit alles maakt de AFM op dat de klanten [B] graag hun vermogen zagen groeien en uit waren op een zo hoog mogelijk rendement, maar wellicht gezien hun risicohouding realiter op een lager profiel uitkwamen dan daarvoor nodig was. Desalniettemin is (met in ieder geval een deel van het vermogen van deze klanten) door Gooisch Effectenhuis in eerste instantie in profiel 4 belegd. In 2011 werd dit zelfs nóg offensiever. Toen de financiële positie in 2012 verslechterde en steeds meer onttrekkingen nodig waren is kennelijk weer defensiever belegd.

Zoals eerder al opgemerkt vindt de AFM het gebruik van een puntentelling bij het vaststellen van het risicoprofiel niet ideaal en moet op zijn minst aan de hand daarvan worden doorggevraagd. Bij de klanten [B] was daarvoor zeker reden, nu hun antwoorden slechts aanleiding gaven voor het beleggen in profiel 2 of 3 en uiteindelijk (deels) in profiel 4 werd belegd. Het is voor de AFM verder onduidelijk hoe het gegeven antwoord van de klanten [B] “*a. Een gestage groei van mijn vermogen vind ik belangrijker dan de kans op hoge rendementen die flinke fluctuaties met zich mee kunnen brengen.*” zich verdraagt met het streven naar een zo hoog mogelijk rendement volgens de mail van [K] uit 2011 en met het blijkens de aantekeningen tijdelijk nóg offensiever dan profiel 4 beleggen in dat jaar. Waren de klanten [B] dan opeens bereid om meer risico te accepteren? En – nog belangrijker – was dit gezien hun financiële positie wel verantwoord? Wat hadden zij minstens nodig aan eindkapitaal voor hun pensioen?

Op al deze relevante punten treft de AFM geen informatie aan in het dossier. De AFM heeft in haar leidraad “De klant in beeld”, zoals in paragraaf 4.2.5 uiteengezet, aanbevolen dat de risicobereidheid van de klant wordt geconcretiseerd en waar mogelijk gekwantificeerd. Hoewel de leidraad van de AFM niet de status heeft van wet- en regelgeving, was ook de Rechtbank Rotterdam inzake Wilgenhaege Vermogensbeheer van mening dat informatie voldoende concreet moet zijn en zo nodig moet worden doorggevraagd. De adviseur zal op zijn minst moeten weten of de klant het acceptabel vindt om (een deel van) zijn inleg te verliezen en zo ja, welk deel. Daarnaast is van belang in beeld te krijgen welke kans op het niet behalen van de doelstelling of op verlies de klant bereid is te aanvaarden.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 41 van 102

Gooisch Effectenhuis heeft nagelaten dit soort – in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft redelijkerwijs relevante – informatie over de risicobereidheid van de klanten [B] in te winnen. Daardoor heeft Gooisch Effectenhuis transacties in het kader van het beheer van het vermogen van de klanten [B] uitgevoerd zonder dat zij de risicobereidheid van deze klanten goed voor ogen had.

Actualiseren klantbeeld

De AFM concludeert dus op alle vier de onderdelen van informatie-inwinning dat deze niet of onvoldoende want te weinig concreet heeft plaatsgevonden. De bij aanvang van de dienstverlening in 2009 reeds onvolledige en onnauwkeurige klantgegevens zijn gedurende de dienstverlening bovendien gedateerd geraakt. Eind 2010, dus een jaar nadat de klantgegevens door Gooisch Effectenhuis geïnventariseerd waren, hebben de klanten [B] een beheerovereenkomst getekend. Zoals Gooisch Effectenhuis heeft aangegeven startte de relatie met advies en zijn de klanten per november 2010 een beheerrelatie geworden.²⁹ Uit het dossier blijkt echter niet dat toen ook nog eens goed is gekeken naar de verschillende informatieposten, bijvoorbeeld het risicoprofiel. Dat had wel in de rede gelegen, gezien de negatieve ontwikkeling in [REDACTED].

Uit het contactverslag van 9 oktober 2012 blijkt inderdaad dat het niet goed gaat met [REDACTED] van de klanten [B], dat zij naar een kleiner pand gaan en meer moeten onttrekken uit de beleggingsportefeuilles. Uit de stukken valt niet af te leiden dat de doelstelling van de klanten [B] aan deze nieuwe omstandigheden is aangepast, terwijl het zeker in deze situatie op de weg van Gooisch Effectenhuis had gelegen om de doelstelling van de klant te actualiseren. Dat klemt temeer nu de klanten eveneens blijkens de aanvankelijke doelstelling hadden aangegeven binnen een paar jaar te willen stoppen met werken. Bovendien had hier actualisatie van de gegevens omtrent de financiële positie voor de hand gelegen, nu voor een goede inschatting of kon worden gestopt met werken belangrijk is een helder en compleet actueel beeld van de financiële positie te hebben. Gooisch Effectenhuis wist of zou hebben moeten weten, in de zin van artikel 80c, derde lid, BGfo, dat actualisatie van de gegevens van de klanten [B] aangewezen was en heeft dat nagelaten.

In een reactie heeft Gooisch Effectenhuis gesteld dat een “*gesprek met relatie volgt*”.³⁰ Het was wat de AFM betreft echter de bedoeling geweest dat dergelijke gesprekken reeds hadden plaatsgevonden, op de daartoe aanleiding gevende momenten.

Gooisch Effectenhuis heeft volgens de AFM in het dossier van de klanten [B] ook artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo op het punt van de actualisatieplicht overtreden.

²⁹ Brief van Gooisch Effectenhuis aan de AFM d.d. 31 januari 2014, p. 9.

³⁰ Brief van Gooisch Effectenhuis aan de AFM d.d. 31 januari 2014, p. 9.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 42 van 102

Conclusie dossier [B]

Zoals volgt uit het voorgaande concludeert de AFM dat Gooisch Effectenhuis in het dossier van de klanten [B] onvoldoende in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft voor haar beheer redelijkerwijs relevante informatie over diens kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid heeft ingewonnen. Informatie ontbrak of was onvoldoende (concreet) aanwezig, en in daartoe zeer voor de hand liggende gevallen is niet door Gooisch Effectenhuis gevraagd of doorgevraagd naar de precieze bedoelingen of situatie. Hiermee heeft Gooisch Effectenhuis in strijd gehandeld met artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals nader uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo en in jurisprudentie. Daarbij heeft Gooisch Effectenhuis niet gehandeld conform de aanbevelingen uit de leidraad “De klant in beeld” en evenmin aangetoond dat op andere wijze een behoorlijke invulling is gegeven aan haar zorgplicht uit artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft. Gooisch Effectenhuis heeft aldus in het dossier van de klanten [B] dit artikel op alle onderdelen overtreden.

De AFM heeft geconstateerd dat Gooisch Effectenhuis in ieder geval in de periode 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 het vermogen van de klanten [B] heeft beheerd. Op dat moment beschikte Gooisch Effectenhuis niet over de redelijkerwijs voor haar beheer relevante informatie over de kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van de klanten [B]. Deze informatie bevond zich immers niet dan wel onvoldoende in het dossier. De informatie was behalve onnauwkeurig en onvolledig bovendien gedateerd, in de zin van artikel 80c, derde lid, BGfo. Daardoor was Gooisch Effectenhuis niet in staat te kunnen vaststellen dat de transacties waarop haar beheer betrekking had voldeden aan de in artikel 80a en 80c BGfo bepaalde nadere eisen aan de informatie zoals bedoeld in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft.

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 in het dossier [B] artikel 4:23, eerste lid, aanhef en onder a, Wft heeft overtreden.

4.3.4. [C]

Naam cliënt: [REDACTED] B.V.; [C]

Beroep [C]: [REDACTED]

Geboortedatum [C]: [REDACTED]

Dossiernummer: 266252 (tot 6 maart 2013, [REDACTED] B.V); 266257 (vanaf 6 maart 2013, [C])

Type klant: beheer

Inbrengwaarde vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 300.000,-

Huidig belegd vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 725.885,64 (stand laatste portefeuilleoverzicht 21 mei 2013)

Datum intake klant (intakeformulier): 15 september 2012

Datum inventarisatie (risicoprofiel/vragenlijst): 7 september 2012

Laatste beheermoment (voor de laatste waargenomen transacties): periode januari t/m 30 april 2013

Risicoprofiel: 1

Verwezen zij wederom naar bijlage 1 voor een chronologisch overzicht van de in het klantdossier van de heer [C] aangetroffen – en in dit kader relevante – informatie, die in het hiernavolgende de revue zal passeren.

De AFM heeft geconstateerd dat Gooisch Effectenhuis in de periode 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 transacties heeft verricht in het kader van het beheer van het vermogen van klant [C]. Dat leidt zij af uit het performance-overzicht van die periode, waaruit blijkt van in rekening gebrachte transactiekosten. Hierna zal worden beoordeeld of Gooisch Effectenhuis – gezien de in het dossier van klant [C] aanwezige informatie – in die periode beschikte over de daarvoor in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft redelijkerwijs relevante informatie over de kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van klant [C].

Kennis en ervaring

Op het intakeformulier heeft klant [C] de vraag naar “*Hoogst genoten opleiding*” onbeantwoord gelaten en achter “*Beroep*” ingevuld: “[REDACTED]”. Als antwoord op de vraag naar de “*Ervaring beleggen*” heeft hij “*Ja*” aangekruist voor “*aandelen*” en “*vastrentend*” en “*J*” omcirkeld ten aanzien van zijn bekendheid met risico’s daaromtrent, en “*Nee*” aangekruist bij “*derivaten*” en “*N*” omcirkeld voor de risico’s op dat vlak. In de vragenlijst heeft klant [C] vraag 3: “*Heeft u ervaring met beleggen?*” beantwoord met “*a. Ik heb geen/weinig ervaring.*” Vraag 7: “*In welke beleggingscategorieën belegt u/heeft u belegd?*” is door hem beantwoord met “*b. Obligaties/Obligatiefondsen en/of mix (fondsen) met overwegend obligaties (50% of meer).*” Vraag 10: “*Heeft u ervaring met beleggingen in derivaten, zoals opties en futures (niet zijnde optieplannen van uw werkgever)*” is met “*a = Nee*” beantwoord.

Uit de contactverslagen van 16 oktober 2009 en 3 maart 2011 blijkt dat de heer [C] eerder belegde bij [REDACTED] en [REDACTED], waar hij weg is gegaan wegens tegenvallende resultaten. In e-mails van de heer [C] aan [K] van Gooisch Effectenhuis van 6 maart 2011 en 21 juni 2011 geeft de heer [C] zelf de richting aan die Gooisch Effectenhuis zijns inziens moet bewandelen qua de aan- en verkoop van obligaties.

De AFM maakt uit de beantwoorde vragen uit de vragenlijst en het intakeformulier op dat klant [C] enige ervaring heeft met beleggen in aandelen en obligaties maar niet met derivaten, doch dat hij zijn ervaring met beleggen in het algemeen als geen tot weinig bestempelt. Doordat de vragen uit de vragenlijst en het intakeformulier gesloten zijn maken de antwoorden verder niet duidelijk over welke ervaring precies wordt beschikt.

Het feit dat klant [C] eerder via [REDACTED] en [REDACTED] belegde maakt wel duidelijk dat hij niet nieuw is in de beleggingswereld, maar niet over welke ervaring daarmee en ook kennis daarvan hij precies beschikt.

Volgens de AFM is door Gooisch Effectenhuis niet voldaan aan de eisen die artikel 4:23 Wft in samenhang met de artikelen 80a, eerste lid, onder c, en 80c, eerste lid, BGfo stelt aan de informatie over kennis en ervaring, zoals in paragraaf 4.2.2 beschreven.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 44 van 102

Er zijn geen vragen gesteld over de soorten beleggingsdiensten waarmee klant [C] ervaring heeft. Dit blijkt evenmin uit de algemene noties dat hij eerder via andere beleggingsondernemingen belegde.

Er is blijkens het dossier ook geen informatie ingewonnen over de aard, het volume en de frequentie van de transacties waarmee klant [C] ervaring heeft en de periode waarin deze zijn verricht. In reactie op deze bevinding uit het onderzoeksrapport heeft Gooisch Effectenhuis geopperd: “*Relatie wil het dagelijks volgen en afhankelijk van zijn gevoel hier soms ook op acteren.*”³¹ Inhoudelijk gezien dekt deze reactie van Gooisch Effectenhuis niet de lading van wat wordt vereist. Hoewel het goed zo kan zijn dat een klant zijn transacties van dag tot dag wil laten afhangen van zijn gevoel, zegt dit niets over de door artikel 80c, eerste lid, onder b, BGfo bedoelde soort en frequentie van de transacties waarmee de heer [C] ervaring heeft (opgedaan). Procesmatig geldt weer dat opmerkingen van Gooisch Effectenhuis nadien geen bijdrage meer kunnen leveren aan de destijds vereiste klantinformatie.

Over het kennisniveau worden geen algemene vragen gesteld, anders dan dat klant [C] bij zijn antwoord over de ervaring met aandelen heeft aangekruist dat hij bekend is met de risico’s daaromtrent. Het beroep van klant [C] is wél bekend: hij is directeur van een [REDACTED]. De vraag naar de hoogst genoten opleiding bleef onbeantwoord. Enkel het beroep van de klant zegt te weinig over zijn kennis van beleggen, zeker nu dit beroep als zodanig daarmee geen enkel verband houdt.

De AFM beoordeelt de informatie-inwinning door Gooisch Effectenhuis omtrent de kennis en ervaring van de heer [C] als onvoldoende.

Doelstelling

De heer [C] heeft op het intakeformulier bij “*Beleggingsdoelstelling*” ingevuld: “*6= Vrij (belegbaar) vermogen*” en bij “*Beleggingshorizon*” “*1 = > 2-4 jaar*”. In de vragenlijst heeft hij in antwoord op vraag 1 “*Over welke periode wilt u beleggen?*” omcirkeld “*c. 4 tot 8 jaar*”. Het antwoord op vraag 2 “*Wat is het voornaamste doel waarvoor u wilt beleggen?*” is “*f. Vrij (belegbaar) vermogen*”.

In de als bijlage bij de overeenkomst tot vermogensbeheer van 18 september 2012 opgenomen uitgangspunten en doelstellingen heeft Gooisch Effectenhuis genoteerd: “*geen periodieke onttrekkingen om inkomen aan te vullen*”.

Over de beleggingsdoelstelling van de heer [C] is verder geen informatie in het dossier te vinden.

Volgens de AFM is in het dossier [C] niet de in artikel 4:23 Wft bedoelde redelijkerwijs relevante informatie over de doelstelling ingewonnen, waardoor Gooisch Effectenhuis niet in staat is geweest om, zoals artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder a, BGfo aangeeft, vast te kunnen stellen dat transacties voldeden aan de beleggingsdoelstellingen van klant [C].

³¹ Brief van Gooisch Effectenhuis aan de AFM d.d. 31 januari 2014, p. 10.

De AFM noteert in de eerste plaats dat klant [C] over de duur van de periode waarin hij de beleggingen wenst aan te houden op het intakeformulier en de vragenlijst tegenstrijdige antwoorden heeft gegeven: 2 tot 4 respectievelijk 4 tot 8 jaar. Op dit punt had Gooisch Effectenhuis moeten navragen: welke periode bedoelt de heer [C] nu aan te houden voor zijn beleggingen? Door dat niet te doen is Gooisch Effectenhuis onbekend gebleven met de door klant [C] werkelijk gewenste beleggingshorizon, terwijl deze informatie ook volgens het tweede lid van artikel 80a BGfo wel relevant was.

Qua doelstelling heeft klant [C] tweemaal “vrij (belegbaar) vermogen” ingevuld; concreter dan dit wordt het niet. Mede afgezet tegen de kortere en onduidelijke beleggingshorizon is dit onvoldoende concreet om transacties op te baseren. In reactie op het concept onderzoeksrapport heeft Gooisch Effectenhuis gesteld: “*Relatie geeft aan voor ongeveer 20% afhankelijk te zijn van rendement uit portefeuille. Bij concrete vraag naar doelstelling/percentage zegt relatie te streven naar rendement in ieder geval hoger dan sparen. En hij bevestigt dat hierbij uiteraard ook risico's horen.*”³² De AFM merkt op dat dit soort cruciale informatie op voorhand had moeten worden ingewonnen, zodat Gooisch Effectenhuis hiermee bij het verrichten van transacties bij het vermogensbeheer van klant [C] rekening had kunnen houden. Het is de AFM niet gebleken dat deze informatie destijds bij Gooisch Effectenhuis bekend was.

Er is in de bijlage bij de beheerovereenkomst uit 2012 in een zin opgenomen dat geen periodieke onttrekkingen zullen volgen om het inkomen aan te vullen. Over geplande stortingen staat niets opgenomen. Er is dus in 2012 niet geanticipeerd op de storting van € 300.000,- die de klant blijkens het contactverslag uit mei 2013 nadien deed.

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis ten aanzien van de doelstelling van de heer [C] een volstrekt onvoldoende klantbeeld heeft verkregen. Dat is ernstig. Immers een zorgvuldig vermogensbeheer begint met het helder voor ogen hebben wat de klant met zijn beleggingen wenst te bereiken.

Financiële positie

Bij het onderdeel “*Tarief IB + inkomen*” op het intakeformulier heeft klant [C] “52%” ingevuld. Achter “*Te beleggen bij Gooisch Effectenhuis (zakelijk) €*” is ingevuld: “*op termijn +/- 400.000*”; bij “*Belegd vermogen elders: €*” staat tweemaal “*€ 250.000,-*”.

Vraag 5 uit de vragenlijst “*Stel dat het opgebouwde vermogen fors lager uitkomt dan verwacht. Hoe gemakkelijk zou u dit kunnen opvangen met andere inkomsten en/of vermogensbestanddelen?*” is beantwoord met “*B. Dit vormt geen probleem voor mij*” en vraag 9 “*Welk deel van uw totale vermogen (exclusief uw eigen woning) houdt u liquide aan (bijvoorbeeld op spaar en/of betaalrekeningen) met het oog op (onvoorziene) uitgaven?*” met “*d. Meer dan 50%*”.

Uit het contactverslag van begin mei 2013 blijkt dat klant [C] in zijn eigen dossier (nummer 266257) € 300.000,- wil bijstorten.

³² Brief van Gooisch Effectenhuis aan de AFM d.d. 31 januari 2014, p. 10.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 46 van 102

Er is verder geen informatie over de financiële positie van de heer [C] aangetroffen.

Volgens de AFM heeft Gooisch Effectenhuis in dit dossier onvoldoende in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft redelijkerwijs relevante informatie over de financiële positie ingewonnen, waardoor zij niet in staat is geweest om, zoals artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder b, BGfo voorschrijft, te beoordelen dat de transacties van dien aard waren dat cliënt [C] de met zijn beleggingsdoelstellingen samenhangende beleggingsrisico's financieel kan dragen.

De AFM constateert dat de heer [C] heeft nagelaten zijn – gezien zijn leeftijd (ouder dan 65) relevante – pensioeninkomen te vermelden op het intakeformulier. Het wel ingevulde IB-tarief van 52% zegt niet genoeg, gezien de grote bandbreedte (naar boven onbeperkt) van deze belastingschijf.

De heer [C] geeft als antwoord op vraag 5 dat het opvangen van een tegenvaller geen probleem voor hem vormt. En hij blijkt in antwoord op vraag 9 meer dan 50% van zijn vermogen liquide aan te houden. Hiermee is nog niet duidelijk hoe groot dit vermogen is en dus evenmin welk deel van het totale vermogen wordt belegd. Daardoor is niet in kaart gebracht welk deel van zijn vermogen de heer [C] nodig heeft voor zijn doelstelling – die overigens niet nader omschreven is – en hoe afhankelijk klant [C] is van het behalen van deze doelstelling(en), nu en in de toekomst. Deze relevante informatie geeft Gooisch Effectenhuis wél in haar hiervoor behandelde reactie op een bevinding inzake de doelstelling: *“Relatie geeft aan voor ongeveer 20% afhankelijk te zijn van rendement uit portefeuille. Bij concrete vraag naar doelstelling/percentage zegt relatie te streven naar rendement in ieder geval hoger dan sparen.”* Deze informatie had op voorhand bij Gooisch Effectenhuis bekend moeten zijn.

Uit het dossier komt de daadwerkelijke vermogens- en schuldenpositie van de heer [C] niet naar voren. Spaargelden of schulden zijn onbekend. Het huizenbezit en eventuele hypotheekschulden van de heer [C] zijn niet ingewonnen. Eventuele overige schulden van deze klant zijn onbekend. Het is niet duidelijk in hoeverre Gooisch Effectenhuis zicht heeft op de risico's van de beleggingen van de heer [C] elders.

De AFM beoordeelt de op het punt van de financiële positie van klant [C] door Gooisch Effectenhuis ingewonnen informatie als onvoldoende. De wél ingewonnen informatie heeft Gooisch Effectenhuis onvoldoende in staat gesteld te beoordelen of de heer [C] de met zijn beleggingsdoelstelling samenhangende beleggingsrisico's financieel kan dragen. Daarbij werkt op zijn minst complicerend dat ook deze doelstelling niet duidelijk is geworden. De financiële positie van een klant kan immers pas betekenis krijgen tegen de achtergrond van zijn concrete doelstelling.

Risicobereidheid

In de vragenlijst heeft klant [C] als antwoord op vraag 4 *“Hoe reageert u als uw beleggingen tussentijds dalen van € 50.000,- naar € 45.000,-?”* gekozen *“b. Ik vind het vervelend”*. In antwoord op vraag 6 *“Wat doet u bij een waardedaling (van uw beleggingen) van 10%?”* koos hij *“c. Ik houd mijn beleggingen aan en doe niets”*. En vraag 8 *“De verhouding tussen rendement en risico bepaalt voor een belangrijk deel het Beleggingsresultaat. Welke van*

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 47 van 102

onderstaande stellingen past het beste bij u?” is beantwoord met “a. Een gestage groei van mijn vermogen vind ik belangrijker dan de kans op hoge rendementen die flinke fluctuaties met zich mee kunnen brengen.”

Op het punt van de risicobereidheid van de heer [C] blijkt verder nog een en ander uit de contactverslagen en e-mails.

In oktober 2009 reeds spreekt Gooisch Effectenhuis met de heer [C], die dan vertelt ondanks het defensieve karakter van zijn portefeuille bij [REDACTED] een fors verlies (van 50%) geleden te hebben. Hij vraagt zich af of hij überhaupt moet doorgaan met beleggen. Het beleggen heeft hem alleen maar geld gekost en hij heeft er zijn buik meer dan vol van. Uit het contactverslag van 3 maart 2011 lijkt te volgen dat de heer [C] met Gooisch Effectenhuis is overeengekomen naar beleggingsprofiel 6 te gaan, maar dat merkt de AFM aan als een kennelijke verschrijving; blijkens de bijlage uitgangspunten en doelstellingen bij de vermogensbeheerovereenkomst d.d. 18 september 2012 vinden de beleggingen voor de heer [C] plaats conform beleggingsprofiel 1 (beperkt risico, zeer defensief). De heer [C] laat in datzelfde gesprek in maart 2011 weten een groot bedrag cash te hebben en in het verleden veel geld verloren te hebben, en geeft aan het fijn te vinden als Gooisch Effectenhuis actief is.

In een e-mail van 6 maart 2011 vraagt de heer [C] aan Gooisch Effectenhuis om [REDACTED] obligaties te kopen, met de opmerking “*geeft wat veiligheid in mijn portefeuille*”. En in een brief van 27 oktober 2011 moppert de heer [C] over zijn oude vermogensbeheerder die hem in de maling heeft genomen en vraagt hij aan [K] van Gooisch Effectenhuis welke strategie hij het beste kan volgen om het minst risico te lopen en er het meeste uit te halen.

Uit het contactverslag van begin mei 2013 volgt dat de heer [C] € 300.000,- bijstort, dat in overleg besloten is om enkele obligaties bij te kopen waaronder ook weer wat meer aandelen, en dat de heer [C] erin gelooft.

Uit dit alles komt een beeld naar voren van een *an sich* sterk risicomijdende klant, die toch substantiële winsten wil boeken. Enigszins onduidelijk blijft welk extra risico deze klant bereid is te lopen voor dat mogelijke extra rendement. Zo antwoordt hij op vraag 4 het vervelend te vinden als zijn beleggingen tussentijds dalen van € 50.000,- naar € 45.000,-, maar houdt hij volgens het antwoord op vraag 6 zijn beleggingen wel aan bij een waardedaling van diezelfde 10%. Het had voor de hand gelegen voor Gooisch Effectenhuis om hier door te vragen: welke waardedaling vindt de klant echt onacceptabel? In ruil voor welk potentieel rendement is de klant bereid iets meer risico te lopen? Het antwoord op vraag 8 geeft wel aan dat klant [C] een gestage groei van zijn vermogen belangrijker vindt dan de risicovollere kans op hoge rendementen (met potentieel flinke fluctuaties). Zijn opmerkingen over veiligheid en minste risico in de e-mail en brief uit 2011 geven datzelfde beeld. Aan de andere kant wil klant [C] met dit kleine risico “er het meeste uithalen” en gelooft hij er in 2013 in dat zijn bijstorting en aankoop van aandelen effect gaat hebben.

Op het punt van de risicobereidheid is nodig dat, zoals ook volgt uit de jurisprudentie inzake Wilgenhaege Vermogensbeheer, concrete informatie aangeeft hoe ver de klant precies bereid is te gaan. De AFM vraagt zich vooral af hoe de schijnbaar geringe risicobereidheid zich verhoudt tot de te behalen doelstelling van de heer [C]. Nu deze doelstelling niet concreet is geworden, is dat überhaupt moeilijk te zeggen. In de e-mails en brieven van de heer [C] klinkt wel degelijk een ambitieuze verwachting door, maar doordat ook de financiële positie van de

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 48 van 102

heer [C] niet duidelijk is, is evenmin te bepalen welk risico deze klant gezien zijn financiële positie kan nemen voor het behalen van zijn doelstelling.

Al deze klantinformatie-onderdelen met elkaar in samenhang bezien concludeert de AFM dat Gooisch Effectenhuis een te weinig concreet beeld heeft verkregen van het risico dat de heer [C] met het oog op zijn doelstelling bereid is te aanvaarden en ook financieel kan dragen.

Actualiseren klantbeeld

De AFM concludeert dus op alle vier de onderdelen van informatie-inwinning dat deze niet ofwel onvoldoende c.q. te weinig concreet heeft plaatsgevonden.

De AFM constateert verder dat uit het dossier niet blijkt dat deze – aldus gebrekkige – informatie over klant [C] op een consequente en substantiële wijze is geactualiseerd nadat de dienstverlening startte in september 2012. Van na dat moment zijn slechts enkele zinnen in twee contactverslagen aangetroffen. Op 21 februari 2013 noteert Gooisch Effectenhuis: “[C] heeft mij gebeld om aan te geven dat hij, in overleg met zijn accountant, [REDACTED] wil laten instromen in een nieuwe te openen particuliere account. Wij hebben hiervoor gereserveerd 266257, 266252 wordt dus inactief. Het beleggingsprofiel blijft gelijk”. En begin mei 2013: “[C] belt mij en geeft te kennen EUR 300.000 bij te willen storten in 266257. In overleg is besloten om enkele obligaties bij te kopen, hij wil ook weer iets meer naar aandelen. Geloof erin.”

Hoewel hieruit wat de AFM betreft onvoldoende blijkt van een adequate actualisering van gegevens in het dossier [C], zijn slechts enkele maanden verstreken tussen september 2012 en de door de AFM in dit dossier belichte periode van de laatste transacties van 1 januari tot en met april 2013. Daarom zal de AFM dit gegeven niet aanmerken als een overtreding op het punt van de actualisatieplicht die volgt uit artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo.

Conclusie dossier [C]

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis in het dossier van klant [C] geen of onvoldoende in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft voor haar beheer redelijkerwijs relevante informatie over diens kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid heeft ingewonnen. Informatie ontbrak of was onvoldoende concreet. Hiermee heeft Gooisch Effectenhuis in strijd gehandeld met artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals nader uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo en in jurisprudentie.

De AFM stelt géén overtreding vast in verband met de actualisatieplicht die volgt uit artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c (derde lid) BGfo. Nu evenwel reeds in de basis geen of onvoldoende redelijkerwijs voor haar beheer relevante informatie bij Gooisch Effectenhuis aanwezig was, heeft zij haar transacties in 2013 alsnog niet kunnen baseren op de door artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft vereiste klantinformatie.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 49 van 102

De AFM heeft geconstateerd dat Gooisch Effectenhuis in ieder geval in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 het vermogen van klant [C] heeft beheerd. Op dat moment beschikte Gooisch Effectenhuis niet over de redelijkerwijs voor haar beheer relevante informatie over de kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van de klanten [C]. Deze informatie bevond zich immers niet dan wel onvoldoende in het dossier. Daardoor was Gooisch Effectenhuis niet in staat te kunnen vaststellen dat de transacties waarop haar beheer betrekking had voldeden aan de in artikel 80a en 80c BGfo bepaalde nadere eisen aan de informatie zoals bedoeld in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft.

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 in het dossier [C] artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft heeft overtreden.

4.3.5. [D]

Naam cliënt: [D] B.V.; [D]

Beroep [D]: [REDACTED]

Beroep [D2]: n.b.

Geboortedatum [D]: [REDACTED]

Geboortedatum [D2]: [REDACTED]

Dossiernummer: 266011

Type klant: beheer

Inbrengwaarde vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 359.000,-

Huidig belegd vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 197.995,19 (stand laatste portefeuilleoverzicht 21 mei 2013)

Datum intake klant (intakeformulier): 2 april 2007

Datum inventarisatie (risicoprofiel/vragenlijst): 16 april 2007

Laatste beheermoment (voor de laatste waargenomen transacties): periode 1 januari tot en met 30 april 2013

Risicoprofiel: 4

Verwezen zij wederom naar bijlage 1 voor een chronologisch overzicht van de in het klantdossier van de heer [D] aangetroffen – en in dit kader relevante – informatie, die hierna per onderwerp de revue zal passeren.

De AFM heeft geconstateerd dat Gooisch Effectenhuis in de periode 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 transacties heeft verricht in het kader van het beheer van het vermogen van klant [D]. Dat leidt zij af uit het performance-overzicht van die periode, waaruit blijkt van in rekening gebrachte transactiekosten. Hierna zal worden beoordeeld of Gooisch Effectenhuis – gezien de in het dossier van klant [D] aanwezige informatie – in die periode beschikte over de daarvoor in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft redelijkerwijs relevante informatie over de kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van klant [D].

Kennis en ervaring

Op het intakeformulier heeft klant [D] achter de categorie “*Tarief IB + inkomen*” ingevuld: “*NB gepensioneerd*”

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 50 van 102

[REDACTED] → *nu door zoon*". Als antwoord op de vraag naar de "Ervaring beleggen" heeft hij "Ja" aangekruist voor "aandelen", "vastrentend" en "derivaten", aangevuld met sinds "1982", en "J" omcirkeld ten aanzien van zijn bekendheid met risico's daaromtrent.

In de vragenlijst heeft klant [D] vraag 3: "Heeft u ervaring met beleggen?" beantwoord met "c. Ik ben heel ervaren." Vraag 7: "In welke beleggingscategorieën belegt u/heeft u belegd?" is door hem beantwoord met "c. Aandelen/Aandelenfondsen en/of mix." Vraag 10: "Heeft u ervaring met beleggingen in derivaten, zoals opties en futures (niet zijnde optieplannen van uw werkgever)" is beantwoord met "d = Ja, meer dan 5 jaar".

Uit de fondsenstaten d.d. 6 februari en 5 juni 2007 van [REDACTED] blijkt dat door of namens hem eerder belegd werd.

In het contactverslag van Gooisch Effectenhuis van 2 april 2007 staat over het vroegere beroep van de heer [D]: "Hij is in zijn werkzame leven altijd actief geweest [REDACTED], zaak wordt nu voortgezet door zijn zoon (zijn dochter doet nog administratieve werkzaamheden.)"

De AFM maakt uit de beantwoorde vragen uit de vragenlijst en het intakeformulier op dat klant [D] naar eigen zeggen al sinds lang en veel ervaring heeft met beleggen in aandelen en derivaten. Doordat de vragen uit de vragenlijst en het intakeformulier gesloten zijn maken de antwoorden verder niet duidelijk welke ervaring precies is opgedaan. Het feit dat klant [D] eerder via [REDACTED] belegde maakt wel duidelijk dat hij ook daar belegde, maar niet welke precieze kennis en ervaring daaromtrent bij hem zelf aanwezig waren.

Overigens heeft Gooisch Effectenhuis in dit dossier volgens de AFM niet voldaan aan de eisen die de wet stelt aan de informatie-inwinning. Artikel 80c, eerste lid, BGfo schrijft voor dat de in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft bedoelde redelijkerwijs relevante informatie over de kennis en ervaring van de cliënt in ieder geval gegevens bevat over a) het soort beleggingsdiensten en financiële instrumenten waarmee de cliënt vertrouwd is, b) de aard, het volume en de frequentie van de transacties in financiële instrumenten van de cliënt en de periode waarin deze zijn verricht en c) de opleiding en het beroep of, voor zover relevant, het vroegere beroep of de vroegere beroepen van de cliënt.

Er zijn geen vragen gesteld over de soorten beleggingsdiensten (beleggingsadvies, vermogensbeheer en execution only) waarmee klant [D] ervaring heeft. Dit blijkt evenmin uit het gegeven dat de heer [D] eerder ook bij [REDACTED] belegde. Gooisch Effectenhuis heeft in reactie op het concept rapport op dit punt als volgt gereageerd: "Relatie was adviesrelatie toen [K] nog werkzaam was bij [REDACTED]. Relatie is bij GEH vermogensbeheer relatie geworden. Er is regelmatig contact."³³ De AFM begrijpt dat [K] de heer [D] nog kent uit zijn eigen [REDACTED]-periode. Dit vindt bevestiging in het contactverslag van 2 april 2007, waarin is opgenomen: "[D] heeft te kennen gegeven dat hij mijn aandacht voor zijn portefeuille [REDACTED] altijd erg op prijs heeft gesteld." Het kennen van een klant uit een verleden ontslaat Gooisch Effectenhuis echter nog niet van de taak bij al haar klanten (opnieuw) in kaart te brengen wat hun ervaring is en dat ook in de klantdossiers neer te leggen. Het is bovendien mogelijk dat de klant buiten wetenschap van [K] nog over andere ervaringen beschikt.

³³ Brief van Gooisch Effectenhuis aan de AFM d.d. 31 januari 2014, p. 12.

Datum 10 september 2015

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 51 van 102

Uit het dossier blijkt verder niet dat informatie is ingewonnen over de aard, het volume en de frequentie van de transacties waarmee klant [D] ervaring heeft en de periode waarin deze zijn verricht. In reactie op deze bevinding uit het onderzoeksrapport heeft Gooisch Effectenhuis geopperd: *“Is afhankelijk van volatiliteit economische markten.”*³⁴ De volatiliteit van de markten mag in haar algemeenheid het al dan niet aangaan van transacties bepalen; zij zegt niets over de ervaring van klanten. En los hiervan geldt weer dat informatie door Gooisch Effectenhuis in de klantdossiers moet zijn neergelegd, zodat de AFM kan controleren of in de onderzochte periode over voldoende informatie werd beschikt.

Tot slot kijkt de AFM naar de informatie over het kennisniveau van de klant. Daarbij merkt de AFM op dat zelfs een ervaren belegger niet automatisch ook daadwerkelijk begrijpt welke risico's en consequenties aan de diverse beleggingen verbonden zijn. Klant [D] heeft bij zijn antwoord over de ervaring met aandelen en derivaten aangekruist dat hij bekend is met de risico's daaromtrent. Over het kennisniveau zijn door Gooisch Effectenhuis verder geen algemene vragen gesteld. Het vroegere beroep van klant [D] was [REDACTED]. Gooisch Effectenhuis heeft niet gevraagd naar de hoogst genoten opleiding. Enkel het beroep van de klant zegt te weinig over zijn kennis van beleggen, zeker nu dit beroep als zodanig daarmee geen enkel verband houdt.

De AFM beoordeelt de informatie-inwinning door Gooisch Effectenhuis omtrent de kennis en ervaring van de heer [D] als onvoldoende.

Doelstelling

De heer [D] heeft op het intakeformulier bij *“Beleggingsdoelstelling”* ingevuld: *“6= Vrij (belegbaar) vermogen”* en bij *“Beleggingshorizon”* *“4= > 12-16 jaar”*. In de vragenlijst heeft hij in antwoord op vraag 1 *“Over welke periode wilt u beleggen?”* omcirkeld *“e. 12 tot 16 jaar”*. Het antwoord op vraag 2 *“Wat is het voornaamste doel waarvoor u wilt beleggen?”* is *“f. Vrij (belegbaar) vermogen”*. En als antwoord op vraag 11 *“Wat is uw voornaamste doel bij het innemen van posities in derivaten?”* koos [D]: *“e. Opbouwen van een effectenportefeuille door het kopen van calls of het schrijven van puts”*.

In de als bijlage bij de vermogensbeheerovereenkomst van 11 juni 2007 opgenomen bevestiging beleggingsprofiel en uitgangspunten heeft Gooisch Effectenhuis onder meer genoteerd, en dat bleef onveranderd bij de aanvulling op 23 juli 2007: beleggingsdoel groei, geen periodieke bedragen te onttrekken ter aanvulling van inkomen, beleggingshorizon tenminste 12 tot 16 jaar. Uit een handgeschreven aantekening van Gooisch Effectenhuis van 28 juni 2007 blijkt van een onttrekking van € 15.000,- uit de portefeuille van [D].

Over de beleggingsdoelstelling van de heer [D] is verder geen informatie in het dossier te vinden.

De AFM maakt uit de door de heer [D] ingevulde antwoorden op de vragenlijst en het intakeformulier op dat hij voor een periode van 12 tot 16 jaar wil beleggen, dat het daarbij gaat om vrij (belegbaar) vermogen en dat zijn

³⁴ Brief van Gooisch Effectenhuis aan de AFM d.d. 31 januari 2014, p. 12.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 52 van 102

doel met derivaten is een effectenportefeuille op te bouwen. Uit de door Gooisch Effectenhuis bevestigde uitgangspunten blijkt nog dat het beleggingsdoel groei is, conform de algemeen gebruikte naam van beleggingsprofiel 4 waarin de portefeuille van de heer [D] valt. In de door Gooisch Effectenhuis bevestigde uitgangspunten staat dat geen tussentijdse onttrekkingen worden gepland. Volgens de aantekening van Gooisch Effectenhuis van 28 juni 2007 blijkt echter wel van een onttrekking van € 15.000,- uit de portefeuille. Gooisch Effectenhuis heeft hierover in haar reactie opgemerkt: “*Relatie heeft aangegeven ongeveer € 5000,- per jaar te willen onttrekken (is voor 2014 reeds overgeboekt).*”³⁵ Het blijkt niet uit het dossier of de klant voornemens is geld bij te storten.

Hoewel een nadere precisering in streefrendement een beter beeld van de doelstelling van de cliënt had kunnen opleveren, overweegt de AFM dat de doelstelling vrij belegbaar vermogen gecombineerd met de lange beleggingstermijn voldoende relevante informatie geeft. De AFM beschouwt in dit licht ook als minder relevant dat over de stortingen geen informatie in het dossier zit en dat in afwijking van het oorspronkelijke plan in 2007 een bescheiden bedrag is onttrokken. Gezien de lange beleggingstermijn bestaat voor een nadere bijstelling op deze fronten nog voldoende ruimte. In een reactie heeft Gooisch Effectenhuis over de doelstelling nog opgemerkt: “*Is vrij belegbaar vermogen en aanvulling op pensioen.*”³⁶ De AFM merkt op dat het gegeven dat het vrij belegbare vermogen ook dient als aanvulling op het pensioen nieuw is en ontbreekt in het klantdossier. Hoewel dit op zichzelf weer nieuwe vragen oproept, zal de AFM deze verder niet onderbouwde opmerking achteraf hier verder buiten beschouwing laten.

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis ten aanzien van de doelstelling van de heer [D] een voldoende concreet klantbeeld heeft verkregen.

Financiële positie

Bij het onderdeel “*Tarief IB + inkomen*” op het intakeformulier heeft klant [D] “[REDACTED] → nu door zoon” ingevuld. Achter “*Te beleggen bij Gooisch Effectenhuis (privé) €*” is ingevuld: “380.000”, door een pijltje verplaatst naar de categorie “(zakelijk)”; bij “*Belegd vermogen elders: €*” is niets ingevuld. De fondsenstaten uit 2007 van [REDACTED] geven wel inzicht in de asset allocatie van de beleggingen elders.

Vraag 5 uit de vragenlijst “*Stel dat het opgebouwde vermogen fors lager uitkomt dan verwacht. Hoe gemakkelijk zou u dit kunnen opvangen met andere inkomsten en/of vermogensbestanddelen?*” is beantwoord met “*b. Dit vormt geen probleem voor mij*” en vraag 9 “*Welk deel van uw totale vermogen (exclusief uw eigen woning) houdt u liquide aan (bijvoorbeeld op spaar en/of betaalrekeningen) met het oog op (onvoorziene) uitgaven?*” met “*c. 25-50%*”.

In het contactverslag van 2 april 2007 is opgenomen: “*Hij is in zijn werkzame leven altijd actief geweest in [REDACTED], zaak wordt nu voortgezet door zijn zoon (zijn dochter doet nog administratieve*

³⁵ Idem.

³⁶ Idem.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 53 van 102

werkzaamheden.) Zijn huis is nagenoeg hypotheekvrij en hij heeft nog 2 vakantiehuizen in [REDACTED] in eigendom. En in het contactverslag van 23 januari 2013: “[D] vertelde uitvoerig over zijn dochter [REDACTED]. Met zijn gezondheid; [REDACTED] gaat het goed. Hij heeft in het verleden [REDACTED]. Zijn zoon is hier mee doorgestaan. Heeft verder nog onroerend goed wat hij verhuurt. Rendement 2012 was 25%, helaas heeft hij [REDACTED] 11,25% perp in portefeuille. Heb hem aangegeven, dat ondanks alle negatieve nieuws inzake [REDACTED], actie middels interventiewet toch wel een verrassing was. [REDACTED] bekritiseert het feit dat [REDACTED] in december nog toestemming gaf [REDACTED] om achtergestelde participatiebewijzen afte lossen. Ook is er op geen enkele wijze gekeken naar de intrinsieke waarde van [REDACTED]. Hij rekent het mij niet aan en gaf aan er geen boterham minder door te eten.”

Er is verder geen informatie over de financiële positie van de heer [D] aangetroffen.

Volgens de AFM heeft Gooisch Effectenhuis in dit dossier onvoldoende in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft redelijkerwijs relevante informatie over de financiële positie ingewonnen, waardoor zij niet in staat is geweest om, zoals artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder b, BGfo voorschrijft, te beoordelen dat de transacties van dien aard waren dat cliënt [D] de met zijn beleggingsdoelstellingen samenhangende beleggingsrisico's financieel kan dragen.

Uit de gegevens blijkt dat de heer [D] een [REDACTED] is en dat deze zaak inmiddels is overgenomen door zijn zoon. Gooisch Effectenhuis heeft echter niet het pensioeninkomen van de heer [D] ingewonnen. [D] antwoordt bij de intake dat hij tegenvallende resultaten zonder probleem zou kunnen opvangen en dat hij 25-50% van zijn vermogen liquide aanhoudt. Verder blijkt [D] volgens de contactverslagen een nagenoeg hypotheekvrij huis en nog twee vakantiehuizen [REDACTED] te bezitten. Naar de AFM aanneemt gaat het om deze twee huizen die hij blijkens het verslag uit 2013 dan verhuurt. Met zijn gezondheid [REDACTED] gaat het in 2013 goed. Enige tegenvallende beleggingsresultaten in 2012 worden Gooisch Effectenhuis niet aangerekend door de heer [D], die in 2013 aangeeft er geen boterham minder door te eten.

Duidelijk is dus dat de heer [D] meent tegenvallers financieel goed op te kunnen vangen en daardoor ook in 2013 geen boterham minder eet. Hiermee is nog niet duidelijk hoe groot het vermogen van de heer [D] is en daarmee welk deel van het totale vermogen wordt belegd.

Uit het dossier komt de daadwerkelijke vermogens- en schuldenpositie van de heer [D] niet naar voren. Spaargelden of schulden zijn onbekend. De waarde van de huizen die [D] in eigendom heeft is niet ingewonnen. In reactie heeft Gooisch Effectenhuis gesteld: “Heeft een vakantiehuis [REDACTED]. Volgens zijn zeggen beiden niet belast met hypotheek. Waarde in economisch verkeer (na speuren op internet) minimaal hoger dan € 200.000,- per woning.”³⁷ De AFM merkt op dat deze informatie zich eerder niet in het dossier bevond en oordeelt dat deze nadien aangeleverde informatie de gebreken in de in het dossier vastgelegde informatie niet kan helen. Overigens volstaat volgens de AFM bij informatie-inwinning omtrent de financiële positie door een beleggingsonderneming niet zonder meer het

³⁷ Idem, p. 12.

achterhalen van de waarde van de bezittingen van klanten via een naspeuren op internet; het ligt in de rede deze waarde bij de klanten zelf en/of via de daartoe geëigende (officiële) bronnen te verifiëren.

De AFM beoordeelt de op het punt van de financiële positie van klant [D] door Gooisch Effectenhuis ingewonnen informatie als onvoldoende.

Risicobereidheid

In de vragenlijst heeft klant [D] als antwoord op vraag 4 “*Hoe reageert u als uw beleggingen tussentijds dalen van € 50.000,- naar € 45.000,-?*” gekozen “*c. Ik vind het niet zo vervelend*”. In antwoord op vraag 6 “*Wat doet u bij een waardedaling (van uw beleggingen) van 10%?*” koos hij “*c. Ik houd mijn beleggingen aan en doe niets*”. En vraag 8 “*De verhouding tussen rendement en risico bepaalt voor een belangrijk deel het Beleggingsresultaat. Welke van onderstaande stellingen past het beste bij u?*” is beantwoord met “*b. Enige fluctuaties in de groei van mijn vermogen vind ik acceptabel in ruil voor de kans op een hoger rendement.*”

Op het punt van de risicobereidheid is in het contactverslag van 2 april 2007 overwogen dat de heer [D] kiest voor beleggingsprofiel 4 en dat hij het beheer van zijn portefeuille (ad € 380.000,-) geheel uit handen geeft maar een praatje daaromtrent zo nu en dan op prijs stelt. Volgens de bijlage uitgangspunten uit juni respectievelijk juli 2007 wordt inderdaad belegd conform beleggingsprofiel 4 (groeiportefeuille, offensief). De handgeschreven aantekeningen van Gooisch Effectenhuis van diverse data uit 2007, 2008 en 2009 en ook het contactverslag uit 2013 maken duidelijk dat in overleg met de heer [D] wordt besloten tot het aanhouden, de aan- en verkoop van bepaalde aandelen.

Op het punt van de risicobereidheid is nodig dat, zoals ook volgt uit de jurisprudentie inzake Wilgenhaege Vermogensbeheer, concrete informatie aangeeft hoe ver de klant precies bereid is te gaan. Hoewel de door [D] gegeven antwoorden op de vragen *an sich* een consistent beeld geven van een klant die bereid is tussentijdse fluctuaties te accepteren en bij een waardedaling van 10% zijn beleggingen aanhoudt, is daarmee nog niet duidelijk hoe ver hij precies bereid is te gaan. Onbekend blijft welk risico deze klant daadwerkelijk bereid is te lopen en waar voor hem de grens ligt qua acceptabele waardedalingen van andere orde dan 10%. Dat was wel relevant geweest te weten, zeker nu het gaat om een beleggingshorizon van maar liefst 12 tot 16 jaar. Gooisch Effectenhuis had in kaart moeten brengen welk concreet risico [D] bereid was over deze lange termijn te lopen. Was voor hem bijvoorbeeld aanvaardbaar (een deel van) de inleg voorgoed te verliezen?

De AFM beoordeelt de informatie-inwinning op het onderdeel van de risicobereidheid van de heer [D] als onvoldoende.

Actualiseren klantbeeld

De AFM concludeert dus dat Gooisch Effectenhuis voldoende informatie heeft ingewonnen op het punt van de doelstelling van de heer [D], maar onvoldoende omtrent zijn kennis en ervaring, financiële positie en risicobereidheid. De informatie is bovendien door Gooisch Effectenhuis onvoldoende geactualiseerd.

Gooisch Effectenhuis moest volgens het derde lid van artikel 80c BGfo haar op grond van artikel 4:23 Wft in te winnen redelijkerwijs relevante informatie bijwerken indien zij wist of had moeten weten dat die informatie gedateerd, onnauwkeurig of onvolledig was. De AFM meent dat hiervan sprake was. Na het intakemoment in april 2007 geven de handgeschreven aantekeningen van Gooisch Effectenhuis van diverse data uit 2007, 2008 en 2009 en het contactverslag uit 2013 wel enige extra klantinformatie door de loop der jaren, maar dit kan niet worden beschouwd als een gedegen actualisatie van de klantgegevens. Hierdoor wordt namelijk niet de reeds onvoldoende aanwezige informatie over de financiële positie en risicobereidheid van de klant op relevante wijze aangevuld. Daarbij komt dat de doelstelling van de heer [D] na de aanvang van de dienstverlening actualisering behoefde: gezien de lange looptijd van de portefeuille moest het doel van 12 tot 16 jaar, in 2013 inmiddels in 6 tot 10 jaar worden bereikt. De niet bijgestelde doelstelling van klant [D] werd met de jaren steeds minder actueel.

De AFM ziet dit als een extra overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo op het punt van de actualisatieplicht.

Conclusie dossier [D]

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis in het dossier van klant [D] geen of onvoldoende in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft voor haar beheer redelijkerwijs relevante informatie heeft ingewonnen over diens kennis en ervaring, financiële positie en risicobereidheid. Informatie ontbrak of was onvoldoende concreet. Hiermee heeft Gooisch Effectenhuis in strijd gehandeld met artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals nader uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo en in jurisprudentie. Wél heeft Gooisch Effectenhuis voldoende informatie ingewonnen omtrent de doelstelling van de heer [D]. Op dit punt is artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft niet overtreden.

De informatie-inwinning in het dossier [D] schiet zo gezien grotendeels tekort. De doelstelling van de heer [D] was wel voldoende bekend, maar niet zijn financiële ruimte voor het met het oog daarop te nemen risico's, en evenmin zijn daadwerkelijke bereidheid om dergelijke risico's te lopen. De AFM stelt verder een overtreding vast in verband met de actualisatieplicht die volgt uit artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c (derde lid) BGfo.

De AFM heeft geconstateerd dat Gooisch Effectenhuis in ieder geval in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 het vermogen van klant [D] heeft beheerd. Op dat moment beschikte Gooisch Effectenhuis niet over de redelijkerwijs voor haar beheer relevante informatie over de kennis en ervaring, financiële positie en risicobereidheid van de heer [D]. Informatie op deze punten alsook op het gebied van de doelstelling van de klant is bovendien onvoldoende geactualiseerd. Daardoor was Gooisch Effectenhuis niet in staat te kunnen vaststellen dat de transacties waarop haar beheer betrekking had voldeden aan de in artikel 80a en 80c BGfo bepaalde nadere eisen aan de informatie zoals bedoeld in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft.

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis in de periode van 1 januari 2013 tot en met april 2013 in het dossier [D] artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft heeft overtreden.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 56 van 102

4.3.6. [E]

Naam cliënt: [E]

Beroep [E]: [REDACTED]

Geboortedatum [E]: [REDACTED]

Dossiernummer: 266124

Type klant: tot 1 maart 2013 advies en vanaf 1 maart 2013 beheer

Inbrengwaarde vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 170.000,-

Huidig belegd vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 258.912,04 (stand laatste portefeuilleoverzicht 21 mei 2013)

Datum intake klant (intakeformulier): 10 november 2009

Datum inventarisatie (risicoprofiel/vragenlijst): 6 oktober 2009

Laatste advies-/beheermoment (voor laatste waargenomen transacties): periode 1 januari tot en met 30 april 2013

Risicoprofiel: 3

Verwezen zij wederom naar bijlage 1 voor een chronologisch overzicht van de in het klantdossier van de heer [E] aangetroffen – en in dit kader relevante – informatie, die hierna per onderdeel aan bod komt.

De AFM heeft geconstateerd dat Gooisch Effectenhuis in de periode 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 transacties heeft verricht in het kader van het advies en het beheer van het vermogen van klant [E]. Dat leidt zij af uit het performance-overzicht van die periode, waaruit blijkt van in rekening gebrachte transactiekosten. Hierna zal worden beoordeeld of Gooisch Effectenhuis – gezien de in het dossier van klant [E] aanwezige informatie – in die periode beschikte over de daarvoor in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft redelijkerwijs relevante informatie over de kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van klant [E].

Kennis en ervaring

Op het intakeformulier heeft klant [E] het onderdeel “*Hoogst genoten opleiding*” onbeantwoord gelaten en bij “*Beroep*” ingevuld: “[REDACTED] → [REDACTED]”. Als antwoord op de vraag naar de “*Ervaring beleggen*” heeft hij “*Ja*” aangekruist voor “*aandelen*” en “*vastrentend*” en “*J*” omcirkeld ten aanzien van zijn bekendheid met risico’s daaromtrent, en “*Nee*” aangekruist bij “*derivaten*” alsook “*N*” omcirkeld voor wat betreft zijn bekendheid met deze risico’s.

In de vragenlijst heeft klant [E] vraag 3: “*Heeft u ervaring met beleggen?*” beantwoord met “*b. Ik ben ervaren.*”

Vraag 7: “*In welke beleggingscategorieën belegt u/heeft u belegd?*” is door hem beantwoord met zowel “*b.*

Obligaties/Obligatiefondsen en/of mix (fondsen) met overwegend obligaties (50% of meer)” als “*c.*

Aandelen/Aandelenfondsen en/of mix.” Vraag 10: “*Heeft u ervaring met beleggingen in derivaten, zoals opties en futures (niet zijnde optieplannen van uw werkgever)*” is beantwoord met “*a = Nee*”.

In het contactverslag van 12 maart 2009 is opgenomen: “[REDACTED]

”

Datum 10 september 2015

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 57 van 102

Uit de fondsenstaat van juni 2009 van [REDACTED] blijkt dat door of namens de heer [E] eerder belegd werd.

De AFM maakt uit de beantwoorde vragen uit de vragenlijst en het intakeformulier op dat klant [E] ervaring heeft met beleggen in aandelen maar niet in derivaten. Doordat de vragen uit de vragenlijst en het intakeformulier gesloten zijn maken de antwoorden verder niet duidelijk welke ervaring precies is opgedaan. Het feit dat klant [E] eerder via [REDACTED] belegde maakt wel duidelijk dat hij ook daar belegde, maar niet welke precieze kennis en ervaring daaromtrent bij hem zelf aanwezig waren.

Volgens de AFM is door Gooisch Effectenhuis niet voldaan aan de eisen die artikel 4:23 Wft in samenhang met de artikelen 80a, eerste lid, onder c, en 80c, eerste lid, BGfo stelt aan de informatie over kennis en ervaring, zoals in paragraaf 4.2.2 beschreven.

Er zijn geen vragen gesteld over de soorten beleggingsdiensten waarmee klant [E] ervaring heeft. Dit blijkt evenmin uit het gegeven dat de heer [E] eerder ook bij [REDACTED] belegde. Uit het dossier blijkt verder niet dat informatie is ingewonnen over de aard, het volume en de frequentie van de transacties waarmee klant [E] ervaring heeft en de periode waarin deze zijn verricht. In reactie op deze laatste bevinding heeft Gooisch Effectenhuis in haar reactie wederom gesteld dat (ook deze) klant reeds adviesrelatie was bij [REDACTED].³⁸ Hierin ziet de AFM geen weerlegging van haar bevinding dat niet blijkt van informatie-inwinning over de ervaring van klant [E] met type transacties. Het enkele gegeven dat deze klant – zoals ook blijkt uit de fondsenstaat van [REDACTED] – eerder bij [REDACTED] belegde, en dat [K] de klant nog van toen kende, zegt namelijk nog niet dat door Gooisch Effectenhuis over de precieze ervaring van de heer [E] voldoende wettelijk vereiste informatie is ingewonnen.

Tot slot kijkt de AFM naar de informatie over het kennisniveau van de klant. Klant [E] heeft bij zijn antwoord over de ervaring met aandelen aangekruist dat hij bekend is met de risico's daaromtrent. Over het kennisniveau zijn door Gooisch Effectenhuis verder geen algemene vragen gesteld. Vroeger was de heer [E] eigenaar van een [REDACTED]. De vraag naar zijn hoogst genoten opleiding bleef onbeantwoord. Enkel het beroep van de klant zegt te weinig over zijn kennis van beleggen, zeker nu dit beroep als zodanig daarmee geen enkel verband houdt.

De AFM beoordeelt de informatie-inwinning door Gooisch Effectenhuis omtrent de kennis en ervaring van de heer [E] als onvoldoende.

Doelstelling

De heer [E] heeft op het intakeformulier bij “*Beleggingsdoelstelling*” en bij “*Beleggingshorizon*” niets ingevuld. In de vragenlijst heeft hij in antwoord op vraag 1 “*Over welke periode wilt u beleggen?*” omcirkeld “*d. 8 tot 12 jaar*”. Het antwoord op vraag 2 “*Wat is het voornaamste doel waarvoor u wilt beleggen?*” is “*b. Aanvulling op mijn huidige inkomen.*”

³⁸ Idem, p. 14.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 58 van 102

In het contactverslag van 12 maart 2009 was over de doelstelling opgenomen: *“Idee achter de portefeuille is om jaarlijks zo'n 10 k te onttrekken voor de leuke dingen. Pensioeninkomen is voldoende (40-45k) derhalve leunen zij niet op inkomen uit het vermogen.”*

In de bevestiging beleggingsprofiel en uitgangspunten van 10 november 2009 is opgenomen: beleggingsdoel is aanvulling op het huidige inkomen en pensioen, er dienen geen periodieke bedragen te worden onttrokken om het inkomen aan te vullen, beleggingshorizon 8 tot 12 jaar, beleggingen conform beleggingsprofiel 3. En dat bleef ongewijzigd bij de overgang naar een beheerovereenkomst in april 2013.

Over de beleggingsdoelstelling van de heer [E] is verder geen informatie in het dossier te vinden.

Volgens de AFM is in dit dossier niet de in artikel 4:23 Wft bedoelde redelijkerwijs relevante informatie over de doelstelling ingewonnen, waardoor Gooisch Effectenhuis niet in staat is geweest om, zoals artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder a, BGfo aangeeft, vast te kunnen stellen dat transacties voldeden aan de beleggingsdoelstellingen van de heer [E].

De AFM maakt uit de door de heer [E] ingevulde antwoorden op de vragenlijst op dat hij over een periode van 8 tot 12 jaar wil beleggen en dat wil doen met het doel een aanvulling op zijn huidige (pensioen)inkomen te verkrijgen. Eenzelfde beleggingshorizon en doeleinde blijken uit de bevestigingen beleggingsprofiel en uitgangspunten van november 2009 en april 2013. Daarin staat ook dat er geen periodieke bedragen dienen te worden onttrokken om het inkomen aan te vullen. De klant gaf aan de andere kant in maart 2009 aan dat weliswaar het pensioeninkomen voldoende was dus dat niet geleund werd op inkomen uit het vermogen, maar dat het idee achter de portefeuille was om jaarlijks circa € 10.000,- te onttrekken voor *“de leuke dingen”*. Niet duidelijk is hoe deze geplande onttrekkingen zich verhouden tot het uitgangspunt dat géén periodieke onttrekkingen zullen plaatsvinden. Of tussentijds stortingen zullen worden gedaan is onbekend. Evenmin is duidelijk welk uiteindelijk bedrag de heer [E] ter aanvulling op zijn (pensioen)inkomen uit zijn beleggingen wil halen.

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis ten aanzien van de doelstelling van de heer [E] een onvoldoende concreet klantbeeld heeft verkregen.

Financiële positie

Het onderdeel *“Tarief IB + inkomen”* op het intakeformulier is door klant [E] onbeantwoord gelaten. Achter *“Te beleggen bij Gooisch Effectenhuis (privé) €”* is ingevuld: *“200.000”* en bij *“Belegd vermogen elders: €”* staat een streepje, aangevuld met *“was oorspr. 250 k”*.

Vraag 5 uit de vragenlijst *“Stel dat het opgebouwde vermogen fors lager uitkomt dan verwacht. Hoe gemakkelijk zou u dit kunnen opvangen met andere inkomsten en/of vermogensbestanddelen?”* is beantwoord met *“a. Ik zou deze tegenvaller – met enige moeite – (deels) kunnen compenseren met andere inkomsten of mijn uitgaven kunnen verlagen”* en vraag 9 *“Welk deel van uw totale vermogen (exclusief uw eigen woning) houdt u liquide aan (bijvoorbeeld op spaar en/of betaalrekeningen) met het oog op (onvoorziene) uitgaven?”* met *“b. 5-25%”*.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 59 van 102

In het contactverslag van 12 maart 2009 was nog opgenomen: *“De heer [E] (70 jaar) is in 2004 gestart met een vermogen (vrij belegbaar) van 250k. Verdeeld in slechts 5 titels. Naast 1 individuele obligatie ([REDACTED] 5,5%, perp) een viertal fondsen. Waarde op dit moment circa 170k. Naast dit vermogen nog beschikbaar op een spaarrekening 40k. Hij is getrouwd, geen kinderen. Hebben eigen woning van ong. 500k, niet belast. (...) Pensioeninkomen is voldoende (40-45k) derhalve leunen zij niet op inkomen uit het vermogen.”*

Er is verder geen informatie over de financiële positie van de heer [E] aangetroffen.

Hoewel deze vraag onbeantwoord bleef op het intakeformulier, blijkt uit het contactverslag van maart 2009 dat het pensioeninkomen van de heer [E] € 40.000,- tot € 45.000,- is en daarmee wat de klant betreft voldoende om niet te hoeven leunen op het inkomen uit het vermogen. Dit (reeds belegd) vermogen bedroeg in 2009 ongeveer € 170.000,-, waarnaast nog over spaargeld van € 40.000,- werd beschikt. De eigen woning van de heer (en mevrouw) [E] was ongeveer € 500.000,- waard en hypotheekvrij. Volgens de antwoorden op de vragen uit de vragenlijst zou een tegenvaller met enige moeite kunnen worden gecompenseerd en werd 5 tot 25% van het totale vermogen liquide aangehouden voor onvoorziene uitgaven.

Wat de AFM betreft heeft Gooisch Effectenhuis met deze gegevens voldoende de bron en omvang van de periodieke inkomsten en het vermogen van de cliënt in kaart gebracht. Er blijkt overigens niet van schulden van de heer [E], waaruit de AFM voorzichtigheidshalve opmaakt dat die er niet waren – al had daarnaar door Gooisch Effectenhuis expliciet moeten worden gevraagd.

Wel merkt de AFM op dat de gegevens dateren uit 2009 en daarmee in 2013, toen de laatste transacties werden verricht, behoorlijk gedateerd. Op dit punt wordt hierna teruggekomen.

Moeilijkheid is wel dat het doel dat de heer [E] met zijn beleggingen beoogt te bereiken niet helder genoeg is geworden. Het pensioen moet daarmee idealiter worden aangevuld, maar met welk bedrag bleef onduidelijk. Of de cliënt de met zijn beleggingsdoelstellingen samenhangende beleggingsrisico's financieel kan dragen blijft ingewikkeld te beoordelen zonder een concrete doelstelling in beeld.

Met inachtneming van deze nuances beoordeelt de AFM de informatie-inwinning op het punt van de financiële positie van klant [E] door Gooisch Effectenhuis als – n t – voldoende.

Risicobereidheid

In de vragenlijst heeft klant [E] als antwoord op vraag 4 *“Hoe reageert u als uw beleggingen tussentijds dalen van € 50.000,- naar € 45.000,-?”* gekozen *“b. Ik vind het vervelend”*. In antwoord op vraag 6 *“Wat doet u bij een waardedaling (van uw beleggingen) van 10%?”* koos hij *“c. Ik houd mijn beleggingen aan en doe niets”*. En vraag 8 *“De verhouding tussen rendement en risico bepaalt voor een belangrijk deel het Beleggingsresultaat. Welke van onderstaande stellingen past het beste bij u?”* is beantwoord met *“b. Enige fluctuaties in de groei van mijn vermogen vind ik acceptabel in ruil voor de kans op een hoger rendement.”*

Op het punt van de risicobereidheid gaf de heer [E] blijkens het contactverslag in maart 2009 aan: “*Handhaven huidige profiel, te weten drie.*” Uit de bevestiging beleggingsprofiel en uitgangspunten in november 2009, en dat bleef ongewijzigd bij de overgang naar een vermogensbeheercontract in april 2013, blijkt door Gooisch Effectenhuis inderdaad conform beleggingsprofiel 3 te worden belegd.

In de handgeschreven aantekening van Gooisch Effectenhuis van 5 december 2011 staat: “[E] *gemeld buiten profiel te zijn (64% aandelen). Hij gaf aan hier geen probleem mee te hebben.*”

Zoals in paragraaf 4.2.5 overwogen is ter inwinning van de ingevolge artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft vereiste redelijkerwijs relevante informatie over de risicobereidheid nodig dat, zoals ook volgt uit de jurisprudentie inzake Wilgenhaege Vermogensbeheer, concrete informatie aangeeft hoe ver de klant precies bereid is te gaan. De risicobereidheid moet worden geconcretiseerd en waar mogelijk gekwantificeerd. Het gebruik door een beleggingsonderneming van een vragenlijst met puntentelling geeft maar een beperkt beeld van diens risicobereidheid. Er moet dan ook op zijn minst worden doorgevraagd bij tegenstrijdigheden.

Uit de in het dossier [E] aanwezige gegevens blijkt dat wordt belegd conform profiel 3, hoewel de heer [E] er op enig moment in 2011 geen probleem mee heeft dat buiten dit profiel wordt belegd. Dit terwijl het voor deze klant op basis van de puntentelling uit de vragenlijst berekende geschikte profiel 2 is. De door de klant gegeven antwoorden op de vragen uit de vragenlijst geven verder geen concreet nader beeld van zijn risicobereidheid. [E] vindt het vervelend als zijn beleggingen tussentijds dalen van € 50.000,- naar € 45.000,-, maar houdt zijn beleggingen wel aan bij een algemene waardedaling van eenzelfde 10%. Enige fluctuaties in de groei van zijn vermogen vindt hij acceptabel in ruil voor de kans op een hoger rendement, maar waar de grens hier precies ligt wordt niet duidelijk bij gebreke aan een nadere of meer open vraagstelling.

Niet alleen roepen de door de heer [E] gegeven antwoorden – niet gestelde – nadere vragen op; bovendien is sprake van daadwerkelijke beleggingen conform één of zelfs twee profiel(en) hoger dan het blijkens zijn antwoorden voor hem geschikte profiel. Dit alles terwijl intussen onduidelijk blijft welk concreet risico de heer [E] überhaupt bereid is te lopen en welke kans op verlies of het niet behalen van zijn doelstelling hij wil aanvaarden. Daarbij komt dat ook deze doelstelling niet is geconcretiseerd.

De AFM vindt dat Gooisch Effectenhuis op het onderdeel van de risicobereidheid van de heer [E] volstrekt onvoldoende informatie heeft ingewonnen. Daardoor, en mede doordat ook zijn doel niet helder is, is Gooisch Effectenhuis niet in staat geweest te bepalen of transacties in zijn portefeuille pasten bij het doel en de risicobereidheid van deze klant.

Actualiseren klantbeeld

De AFM concludeert dus dat Gooisch Effectenhuis weliswaar (nét) voldoende informatie heeft ingewonnen op het punt van de financiële positie van de heer [E], maar onvoldoende over diens kennis en ervaring, doelstelling en

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 61 van 102

risicobereidheid. Hierdoor heeft Gooisch Effectenhuis het bij haar advies en beheer in de portefeuille van de heer [E] moeten stellen met een onvoldoende helder klantbeeld.

Dit – aldus onvoldoende – klantbeeld is door Gooisch Effectenhuis bovendien onvoldoende geactualiseerd. Na het uit het contactverslag van maart 2009 gebleken gesprek en de uit de door [E] in november 2009 ingevulde vragenlijst en intakeformulieren verkregen informatie ontbreekt het aan enige *update* tot en met de in 2013 waargenomen transacties. Dat betekent dat Gooisch Effectenhuis heeft gewerkt met sterk verouderde (te weten vier jaar oude) klantinformatie, nota bene terwijl met klant [E] in april 2013 werd overgegaan naar een beheer- in plaats van adviesrelatie.

Hierdoor heeft Gooisch Effectenhuis ook artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo op het punt van de actualisatieplicht overtreden. Zij had immers moeten begrijpen dat de – reeds onnauwkeurige en onvolledige – klantinformatie gedateerd was en ongeschikt om als basis voor verdere transacties te dienen. Gooisch Effectenhuis heeft in ieder geval in de periode 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 over het vermogen van de klant geadviseerd en dit vermogen beheerd, waarbij zij zich baseerde op de oude in het dossier vastgelegde – en eveneens onvolledige – informatie uit 2009. Deze informatie was ten tijde van de laatste transacties aldus circa vier jaar oud.

Conclusie dossier [E]

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis in het dossier van klant [E] geen of onvoldoende in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft voor haar advies en beheer redelijkerwijs relevante informatie heeft ingewonnen over diens kennis en ervaring, doelstelling en risicobereidheid. Informatie ontbrak of was onvoldoende concreet. Hiermee heeft Gooisch Effectenhuis in strijd gehandeld met artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals nader uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo en in jurisprudentie. Wél heeft Gooisch Effectenhuis – nét – voldoende informatie ingewonnen omtrent de financiële positie van de heer [E] en zij heeft op dit punt artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft dus niet overtreden. Over het geheel bezien maakt de aanwezige informatie over de financiële positie van de heer [E] niet dat het klantbeeld voldoende was voor een degelijk advies of beheer van de portefeuille. Immers: zonder de kennis en ervaring, doelstelling en risicobereidheid van een klant goed in beeld te hebben is enige informatie over zijn financiële positie haast betekenisloos. Al met al concludeert de AFM in het dossier [E] dan ook dat artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft slechts op één van de vier onderdelen en daarmee onvoldoende is nageleefd.

De AFM stelt bovendien overtreding vast in verband met de actualisatieplicht die volgt uit artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c (derde lid) BGfo.

De AFM heeft geconstateerd dat Gooisch Effectenhuis in ieder geval in de periode 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 in de portefeuille van klant [E] heeft geadviseerd en beheerd. Op dat moment beschikte Gooisch Effectenhuis niet over de redelijkerwijs relevante informatie over de kennis en ervaring, doelstelling en risicobereidheid van de heer [E]. Er was wel informatie over zijn financiële positie. Echter nu het grootste deel van de relevante klantinformatie ontbrak en de wél aanwezige gegevens bovendien sterk verouderd waren, was

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 62 van 102

Gooisch Effectenhuis volgens de AFM niet in staat te kunnen vaststellen dat de transacties waarop haar advies en beheer betrekking had voldeden aan de in artikel 80a en 80c BGfo bepaalde nadere eisen aan de informatie zoals bedoeld in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft.

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis in de periode van 1 januari 2013 tot en met april 2013 in het dossier [E] artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft heeft overtreden.

4.3.7. [F]

Naam cliënt: [REDACTED] B.V.; [F]

Beroep [F]: directeur [REDACTED]

Geboortedatum [F]: [REDACTED]

Dossiernummer: 266200

Type klant: beheer

Inbrengwaarde vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 500.000,-

Huidig belegd vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 510.585,94 (stand laatste portefeuilleoverzicht 21 mei 2013)

Datum intake klant (intakeformulier): 10 mei 2010

Datum inventarisatie (risicoprofiel/vragenlijst): 28 april 2010 (datum contactverslag, vragenlijst ongedateerd)

Laatste beheermoment (voor laatste waargenomen transacties): periode 1 januari tot en met 30 april 2013

Risicoprofiel: 2

Verwezen zij wederom naar bijlage 1 voor een chronologisch overzicht van de in het klantdossier van de heer [F] aangetroffen – en in dit kader relevante – informatie, die hierna per onderdeel aan bod komt.

De AFM heeft geconstateerd dat Gooisch Effectenhuis in de periode 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 transacties heeft verricht in het kader van het beheer van het vermogen van klant [F]. Dat leidt zij af uit het performance-overzicht van die periode, waaruit blijkt van in rekening gebrachte transactiekosten. Hierna zal worden beoordeeld of Gooisch Effectenhuis – gezien de in het dossier van klant [F] aanwezige informatie – in die periode beschikte over de daarvoor in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft redelijkerwijs relevante informatie over de kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van klant [F].

Kennis en ervaring

Op het intakeformulier heeft klant [F] het onderdeel “*Hoogst genoten opleiding*” onbeantwoord gelaten en bij “*Beroep*” ingevuld: “*directeur* [REDACTED]”. Als antwoord op de vraag naar de “*Ervaring beleggen*” heeft hij “*Nee*” aangekruist voor alle categorieën “*aandelen*”, “*vastrentend*” en “*derivaten*”, maar “*J*” geantwoord ten aanzien van zijn bekendheid met risico’s daaromtrent. In de vragenlijst heeft klant [F] vraag 3: “*Heeft u ervaring met beleggen?*” beantwoord met “*a. Ik heb geen/weinig ervaring.*” Vraag 7: “*In welke beleggingscategorieën belegt u/heeft u belegd?*” is door hem beantwoord met “*b. Obligaties/Obligatiefondsen en/of mix (fondsen) met overwegend obligaties (50% of meer)*”. Vraag 10: “*Heeft u*

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 63 van 102

ervaring met beleggingen in derivaten, zoals opties en futures (niet zijnde optieplannen van uw werkgever)” is beantwoord met “*a = Nee*”.

Uit het portefeuille-overzicht van [REDACTED] uit januari 2008 en de overzichten vermogensontwikkeling aldaar uit de eerste helft van 2010 blijkt dat daar eerder namens de heer [F] is belegd, wat wordt bevestigd door de verwijzing naar deze eerdere vermogensbeheerder door bekende [REDACTED] in de e-mail van 8 maart 2010 aan Gooisch Effectenhuis en door de heer [F] zelf op 28 april 2010 blijkens het contactverslag van die dag.

Verder blijkt in het dossier nog de volgende informatie over het CV van de heer [F] te zijn ingewonnen. Op een overzicht vermogensontwikkeling van [REDACTED] uit 2010 staan als handgeschreven aantekeningen – naar de AFM aanneemt van iemand van Gooisch Effectenhuis: “[F], [REDACTED]”. Nadat [REDACTED], blijkbaar een bekende van de heer [F], [K] van Gooisch Effectenhuis in een e-mail van 8 maart 2010 heeft gewezen op “*de website van [REDACTED] voor de CV van [F]*” is een printje van deze pagina van [REDACTED] uitgedraaid op 14 april 2010. Op dit printje staat het CV van de heer [F] vanaf 1980 na de HBS, over zijn afstuderen aan de [REDACTED] als [REDACTED], via banen elders als directeur van [REDACTED], tot en met zijn huidige baan als directeur van [REDACTED]. Op dit CV staan enkele aantekeningen – naar de AFM aanneemt wederom van iemand van Gooisch Effectenhuis: “[REDACTED]”. Uit het contactverslag van 28 april 2010 blijkt te zijn besproken dat [F] in januari 1994 een eigen zaak had en nu dus adviseur is en volledig zelfstandig met zijn vrouw. In een handgeschreven aantekening van Gooisch Effectenhuis van 2010 of 2011 is nog te lezen dat – naar de AFM aanneemt: [F] drie dagen als [REDACTED] gaat werken.

Volgens de AFM is door Gooisch Effectenhuis niet voldaan aan alle eisen die artikel 4:23 Wft in samenhang met de artikelen 80a, eerste lid, onder c, en 80c, eerste lid, BGfo stelt aan de informatie over kennis en ervaring, zoals in paragraaf 4.2.2 beschreven.

De AFM maakt uit de beantwoorde vragen uit de vragenlijst en het intakeformulier op dat klant [F] zichzelf niet erg ervaren acht in beleggen. Uit het portefeuille-overzicht en de overzichten vermogensontwikkeling van Wilgenhaege Vermogensbeheer blijkt wel dat daar eerder namens de heer [F] is belegd, maar niet welke precieze ervaring en kennis daaromtrent bij hem zelf aanwezig waren. Het valt op dat de heer [F] bij de vragen naar ervaring met beleggen in de diverse categorieën “*Nee*” heeft aangekruist, maar “*J*” heeft geantwoord ten aanzien van zijn bekendheid met risico’s daaromtrent. Nu op dit punt kennelijk geen verdere vragen zijn gesteld, wordt niet duidelijk op welke wijze de – aldus op het gebied van beleggen onervaren – [F] dan wél heeft kennis genomen van de risico’s die daarbij horen.

Deze onduidelijkheid wordt door de overige in het dossier [F] opgenomen gegevens niet weggenomen. Gooisch Effectenhuis heeft gezien de contactverslagen, printjes en aantekeningen wél genoegzaam informatie ingewonnen over het opleidingsniveau en het beroep van [F], zoals vereist in artikel 80c, eerste lid onder c BGfo. Hier volgt de AFM de op dit punt naar voren gebrachte zienswijze van Gooisch Effectenhuis: blijkens de in april

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 64 van 102

2010 gekopieerde webpagina en ook het overzicht vermogensontwikkeling van [REDACTED] uit 2010, beiden voorzien van diverse aantekeningen, waren de professie en het opleidingsniveau van [F] wel degelijk bekend bij Gooisch Effectenhuis. [F] was qua opleiding en beroep in de [REDACTED] gesitueerd. Dit zegt echter nog weinig over zijn kennis van beleggen, zeker nu dit beroep als zodanig daarmee geen enkel verband houdt. In ieder geval kan worden opgemaakt dat de opleiding en het vak van [F] hem *an sich* geen inzicht in beleggen geven. In het dossier zit verder geen informatie over de soorten beleggingsdiensten en transacties waarmee klant [F] ervaring heeft, zoals vereist door artikel 80c, eerste lid onder a en b BGfo. Dit kan ook niet volgen uit het enkele gegeven dat namens [F] eerder via [REDACTED] is belegd. Al met al ontbreekt in het dossier dus toch een goed beeld van de ervaring en kennis van deze klant.

De AFM beoordeelt de informatie-inwinning door Gooisch Effectenhuis omtrent de kennis en ervaring van de heer [F] als onvoldoende.

Doelstelling

De heer [F] heeft op het intakeformulier bij “*Beleggingsdoelstelling*” ingevuld “*1 = Pensioenopbouw*” en bij “*Beleggingshorizon*” “*3: > 8-12 jaar*”. In de vragenlijst heeft hij in antwoord op vraag 1 “*Over welke periode wilt u beleggen?*” omcirkeld “*d. 8 tot 12 jaar*”. Het antwoord op vraag 2 “*Wat is het voornaamste doel waarvoor u wilt beleggen?*” is “*a. Pensioenopbouw.*” Vraag 11 “*Wat is uw voornaamste doel bij het innemen van posities in derivaten?*” is beantwoord met “*b. Incasseren van premie middels gedekt schrijven van calls.*”

In de bevestiging beleggingsprofiel en uitgangspunten van 10 juni 2010 staat: beleggingsdoel is pensioenopbouw, er dienen geen bedragen te worden onttrokken om het inkomen aan te vullen, beleggingshorizon 8 tot 12 jaar.

Over de doelstelling van de heer [F] is verder niets concreets in het dossier te vinden. In het contactverslag van 28 april 2010 is nog wel vermeld dat de heer [F] 57 jaar is en een dochter van 20, een zoontje van 2 en een baby op komst met zijn tweede vrouw van 35 heeft. Hij ontvangt enig pensioen uit [REDACTED] en [REDACTED].

Volgens de AFM is in dit dossier niet de in artikel 4:23 Wft bedoelde redelijkerwijs relevante informatie over de doelstelling ingewonnen, waardoor Gooisch Effectenhuis niet in staat is geweest om, zoals artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder a, BGfo aangeeft, vast te kunnen stellen dat transacties voldeden aan de beleggingsdoelstellingen van de heer [F].

De AFM constateert dat in het dossier [F] slechts naar voren komt dat hij, in 2010 57 jaar oud, als doel met zijn beleggingen – over een periode van 8 tot 12 jaar – heeft pensioenopbouw. Met derivaten beoogt hij premies te incasseren door het gedekt schrijven van calls. Volgens de uitgangspunten dienen er tussentijds geen bedragen te worden onttrokken om het inkomen aan te vullen. Of er wel geld wordt gestort ten behoeve van de portefeuille is niet bekend. Hoe hoog het pensioenbedrag (bij benadering) moet zijn om te beantwoorden aan de verwachtingen van de heer [F] is onbekend. Dit is wel redelijkerwijs relevant. Zeker nu de heer [F] meerdere kinderen blijkt te hebben en/of krijgen is enige indicatie omtrent de streefhoogte van het pensioenbedrag wat de AFM betreft relevant.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 65 van 102

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis ten aanzien van de doelstelling van de heer [F] een onvoldoende concreet klantbeeld heeft verkregen.

Financiële positie

Het onderdeel “*Tarief IB + inkomen*” op het intakeformulier is door klant [F] beantwoord met “*nb*”. Achter “*Te beleggen bij Gooisch Effectenhuis (privé)*” is ingevuld: “*€ 500.000*” en bij “*Belegd vermogen elders: €*” staat niets.

Vraag 5 uit de vragenlijst “*Stel dat het opgebouwde vermogen fors lager uitkomt dan verwacht. Hoe gemakkelijk zou u dit kunnen opvangen met andere inkomsten en/of vermogensbestanddelen?*” is beantwoord met “*a. Ik zou deze tegenvaller – met enige moeite – (deels) kunnen compenseren met andere inkomsten of mijn uitgaven kunnen verlagen*” en vraag 9 “*Welk deel van uw totale vermogen (exclusief uw eigen woning) houdt u liquide aan (bijvoorbeeld op spaar en/of betaalrekeningen) met het oog op (onvoorziene) uitgaven?*” met “*b. 5-25%*”.

In het contactverslag van 28 april 2010 is over de financiën van de heer [F] opgenomen: “*1 januari 1994 eigen zaak, ontvangt enig pensioen uit [REDACTED] en [REDACTED], 1994 gouden handdruk NLG 420.000; 2007 erfenis ouders Eur 170.000; BV Eur 534.000 per april 2010; Privé Eur 224.000; Appartement [REDACTED] Eur 200.000; Huis [REDACTED] Eur 100.000; Verder nog in bezit van kapitaalsverzekering, enige lijfrentes en liquiditeiten Eur 150.000; Omzet ongeveer eur 300.000 (winst eur 50.000); 2009 eur 250.000*”

Uit een e-mail van [F] aan Gooisch Effectenhuis van 13 december 2011 blijkt dat een (relevante) Amerikaanse claim van [REDACTED] B.V. is doorgehaald.

Volgens de AFM heeft Gooisch Effectenhuis in dit dossier onvoldoende in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft redelijkerwijs relevante informatie over de financiële positie ingewonnen, waardoor zij niet in staat is geweest om, zoals artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder b, BGfo voorschrijft, te beoordelen dat de transacties van dien aard waren dat cliënt [F] de met zijn beleggingsdoelstellingen samenhangende beleggingsrisico's financieel kan dragen.

Uit de antwoorden op de vragenlijst volgt dat de heer [F] meent tegenvallende beleggingen met enige moeite wel te kunnen opvangen en dat hij 5 tot 25% van zijn vermogen liquide aanhoudt. Hij heeft een eigen bedrijf, dat volgens het contactverslag van 28 april 2010 ongeveer € 300.000,- aan omzet (in 2009 € 250.000,-) en € 50.000,- aan winst genereert. Verder blijkt uit dit verslag van enig pensioen uit [REDACTED] en [REDACTED], een gouden handdruk in 1994 van NLG 420.000, een erfenis van de ouders in 2007 van € 170.000,-, € 534.000,- in de BV per april 2010, privé nog € 224.000,-, een appartement te [REDACTED] t.w.v. € 200.000,-, een huis in [REDACTED] van € 100.000,-, een kapitaalsverzekering, enige lijfrentes en liquiditeiten ad € 150.000,-. De uit de e-mail van december 2011 blijkende verloren claim is niet te plaatsen nu de hoogte daarvan alsook de relatie met de overige financiële gegevens ontbreekt.

Datum 10 september 2015

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 66 van 102

De AFM oordeelt dat veel vermogensbestanddelen in het contactverslag uit 2010 zijn opgesomd, maar daarin enige ordening en totaalbedragen ontbreken en de informatie overigens incompleet is. [F] lijkt wel enig inkomen uit zijn onderneming te vergaren, maar hoeveel dat is blijkt niet. Het pensioen uit [REDACTED] en [REDACTED] wordt niet gekwantificeerd. Dat is zeker relevant, gezien de doelstelling van het nader op te bouwen pensioeninkomen. Het totale vermogen van de heer [F] is onbekend; de losse genoemde bedragen kunnen niet zonder meer bij elkaar worden opgeteld, temeer nu niets blijkt van eventuele schulden van de heer [F]. De enkele opmerking van Gooisch Effectenhuis – tijdens de zienswijzezitting geplaatst – dat het huisje in [REDACTED] niet met een hypotheek belast was maakt het overzicht niet compleet. Zonder dat het gehele vermogen alsook de schuldenpositie van de heer [F] in beeld is gebracht ontbreekt een totaaloverzicht van het voor hem relevante financiële plaatje. Daaruit zou namelijk moeten blijken of transacties van dien aard zijn dat [F] de met zijn beleggingsdoelstelling samenhangende beleggingsrisico's financieel kan dragen. Nu zowel de vermogenspositie alsook de doelstelling van de heer [F] niet zijn geconcretiseerd moet dit in feite onmogelijk geweest zijn.

De AFM beoordeelt de AFM de informatie-inwinning op het punt van de financiële positie van klant [F] door Gooisch Effectenhuis als onvoldoende.

Risicobereidheid

In de vragenlijst heeft klant [F] als antwoord op vraag 4 “*Hoe reageert u als uw beleggingen tussentijds dalen van € 50.000,- naar € 45.000,-?*” gekozen “*b. Ik vind het vervelend*”. In antwoord op vraag 6 “*Wat doet u bij een waardedaling (van uw beleggingen) van 10%?*” koos hij “*c. Ik houd mijn beleggingen aan en doe niets*”. En vraag 8 “*De verhouding tussen rendement en risico bepaalt voor een belangrijk deel het Beleggingsresultaat. Welke van onderstaande stellingen past het beste bij u?*” is beantwoord met “*b. Enige fluctuaties in de groei van mijn vermogen vind ik acceptabel in ruil voor de kans op een hoger rendement.*”

In de bevestiging beleggingsprofiel en uitgangspunten als bijlage bij de vermogensbeheerovereenkomst van 10 juni 2010 staat dat de beleggingen zullen plaatsvinden conform beleggingsprofiel 2. Dat is het door de heer [F] gewenste profiel, terwijl zijn puntentotaal uit de vragenlijst het defensievere profiel 1 indiceert.

Er is verder geen informatie over de risicobereidheid van klant [F] in zijn dossier gevonden.

Uit de schaarse in het dossier [F] aanwezige gegevens blijkt dat deze klant het vervelend vindt als zijn beleggingen tussentijds dalen van € 50.000,- naar € 45.000,-, maar hij zijn beleggingen wel aanhoudt bij een algemene waardedaling van eenzelfde 10%. Op dit punt is niet doorgevraagd, terwijl dat wel in de rede lag bij deze mogelijke tegenstrijdigheid. Enige fluctuaties in de groei van zijn vermogen vindt [F] acceptabel in ruil voor de kans op een hoger rendement. Verder is niets bekend over de daadwerkelijke risicobereidheid van de heer [F], behalve dat wordt belegd conform profiel 2 terwijl het voor deze klant op basis van de puntentelling uit de vragenlijst berekende geschikte profiel 1 is.

De AFM concludeert dat door Gooisch Effectenhuis onvoldoende concrete informatie is ingewonnen over de risicobereidheid van de heer [F]. Daardoor, en doordat bovendien de doelstelling onvoldoende concreet is, is

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 67 van 102

Gooisch Effectenhuis niet in staat geweest te bepalen of transacties in de portefeuille pasten bij het doel en de risicobereidheid van de heer [F], zoals door artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft in samenhang met artikel 80a BGfo vereist.

Actualiseren klantbeeld

De AFM concludeert dus dat Gooisch Effectenhuis onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van de heer [F]. Hierdoor heeft Gooisch Effectenhuis het bij het beheer van deze portefeuille moeten stellen met een onvoldoende helder klantbeeld.

Na de intake in april 2010, waarvan toen een contactverslag is opgemaakt, heeft [F] in mei 2010 het intakeformulier en waarschijnlijk toen ook de vragenlijst ingevuld. Sindsdien is geen aanvullende informatie over deze klant vergaard, op één handgeschreven zin na – die stamt uit 2010 of 2011 – dat de klant drie dagen als [REDACTED] gaat werken.

De AFM vindt dat Gooisch Effectenhuis hiermee ook artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo op het punt van de actualisatieplicht heeft overtreden. Zij had immers moeten begrijpen dat de – reeds onnauwkeurige en onvolledige – klantinformatie gedateerd was en ongeschikt om als basis voor verdere transacties te dienen. Gooisch Effectenhuis heeft in ieder geval in de periode 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 transacties verricht in het kader van het beheer van het vermogen van de heer [F], waarbij zij zich baseerde op de oude in het dossier vastgelegde – en eveneens onvolledige – informatie uit 2010. Deze informatie was ten tijde van de laatste transacties aldus circa drie jaar oud.

Conclusie dossier [F]

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis in het dossier van klant [F] geen of onvoldoende in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft voor haar advies en beheer redelijkerwijs relevante informatie heeft ingewonnen over zijn kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid. Informatie ontbrak of was onvoldoende concreet. Hiermee heeft Gooisch Effectenhuis in strijd gehandeld met artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals nader uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo en in jurisprudentie.

De AFM stelt in het dossier [F] bovendien een overtreding vast in verband met de actualisatieplicht die volgt uit artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c (derde lid) BGfo.

De AFM heeft geconstateerd dat Gooisch Effectenhuis in ieder geval in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 in de portefeuille van klant [F] transacties verrichtte in het kader van het vermogensbeheer. Op dat moment beschikte Gooisch Effectenhuis niet over de redelijkerwijs relevante informatie over de kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van de heer [F]. De – aldus gebrekkige – informatie was bovendien drie jaar oud en daarmee gedateerd.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 68 van 102

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis in de periode van 1 januari 2013 tot en met april 2013 in het dossier [F] artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft heeft overtreden.

4.3.8. [G]

Naam cliënt: [G]

Beroep [G]: voormalig [REDACTED]

Geboortedatum [G]: [REDACTED]

Dossiernummer: 207548

Type klant: beheer

Inbrengwaarde vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 200.000,-

Huidig belegd vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 266.833,24 (stand laatste portefeuilleoverzicht 20 mei 2013)

Datum intake klant (intakeformulier): 2 juli 2009

Datum inventarisatie (risicoprofiel/vragenlijst): 7 juli 2009

Laatste beheermoment (voor laatste waargenomen transacties): periode 1 januari t/m 20 mei 2013

Risicoprofiel: 6

Verwezen zij wederom naar bijlage 1 voor een chronologisch overzicht van de in het klantdossier van de heer [G] aangetroffen – en in dit kader relevante – informatie, die hierna per onderdeel aan bod komt.

De AFM leidt af uit de vermogensrapportage voor de rekening van de heer [G] bij Gooisch Effectenhuis over de periode 31 december 2012 t/m 20 mei 2013 dat in ieder geval tot en met 30 april 2013, zoals ook in de andere dossiers, transacties zijn verricht. Hierna zal worden beoordeeld of Gooisch Effectenhuis – gezien de in het dossier van klant [G] aanwezige informatie – in die periode beschikte over de daarvoor in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft redelijkerwijs relevante informatie over de kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van klant [G].

Kennis en ervaring

Op het intakeformulier heeft klant [G] het onderdeel “*Hoogst genoten opleiding*” beantwoord met “*medicijnen*” en bij “*Beroep*” “[REDACTED]” ingevuld. Als antwoord op de vraag naar de “*Ervaring beleggen*” heeft hij “*Ja*” aangekruist voor alle categorieën “*aandelen*”, “*vastrentend*” en “*derivaten*”, en ook “*J*” omcirkeld ten aanzien van zijn bekendheid met risico’s daaromtrent.

In de vragenlijst heeft klant [G] vraag 3: “*Heeft u ervaring met beleggen?*” beantwoord met “*b. Ik ben ervaren.*”

Vraag 7: “*In welke beleggingscategorieën belegt u/heeft u belegd?*” is door hem beantwoord met “*c.*

Aandelen/Aandelenfondsen en/of mix”. Vraag 10: “*Heeft u ervaring met beleggingen in derivaten, zoals opties en futures (niet zijnde optieplannen van uw werkgever)*” is beantwoord met “*d = Ja, meer dan 5 jaar*”.

Uit het verslag uit begin 2009 van de rekening van de heer [G] bij [REDACTED] en de fondsenstaat d.d. 30 juni 2009 van [REDACTED] blijkt ook dat daar namens hem eerder belegd werd.

Blijkens het contactverslag van 22 juni 2009 wordt dan door de heer [G] gezegd dat hij volledig klaar is met de onbenaderbaar geworden [REDACTED] en dat hij een bepaalde portefeuille daar in ieder geval wil weghalen. Daarnaast noemt de heer [G] zijn *hedgfund*-portefeuille bij [REDACTED], die zich goed had ontwikkeld totdat deze markt instortte. Ook deze portefeuille mocht Gooisch Effectenhuis overnemen.

Volgens de AFM is door Gooisch Effectenhuis niet voldaan aan de eisen die artikel 4:23 Wft in samenhang met de artikelen 80a, eerste lid, onder c, en 80c, eerste lid, BGfo stelt aan de informatie over kennis en ervaring, zoals in paragraaf 4.2.2 beschreven.

De AFM maakt uit de beantwoorde vragen uit de vragenlijst en het intakeformulier op dat klant [G] zichzelf erg ervaren acht in beleggen, in alle categorieën financiële instrumenten. Uit het verslag uit begin 2009 van de rekening bij [REDACTED] en de fondsenstaat uit juni 2009 van [REDACTED] blijkt ook wel dat daar namens [G] eerder belegd werd, maar niet welke precieze ervaring en kennis daaromtrent bij hem zelf aanwezig waren.

Niet blijkt dat door Gooisch Effectenhuis in kaart is gebracht over welke precieze ervaring met aandelen en derivaten klant [G] nu beschikt en evenmin met welke soort beleggingsdiensten hij vertrouwd is. De aard, het volume en de frequentie van de transacties in financiële instrumenten waarmee klant [G] ervaring heeft en de periode waarin deze zijn verricht blijken niet te zijn ingewonnen. In reactie gaf Gooisch Effectenhuis wederom aan dat de heer [G] al klant en bekend was uit het verleden als relatie (van [K]) bij [REDACTED].³⁹ Zoals eerder overwogen wordt deze opmerking ook hier als te vrijblijvend en algemeen gezien om af te kunnen doen aan de zojuist gedane bevinding op basis van het klantendossier van Gooisch Effectenhuis.

Opleiding en beroep van klant [G] zijn wél genoteerd door Gooisch Effectenhuis, echter hieruit blijkt niet van de door de heer [G] gepretendeerde ervaring en kennis van beleggen, nu het [REDACTED]-vak daarmee als zodanig geen enkel verband houdt.

De door de vragenlijst ingewonnen informatie heeft Gooisch Effectenhuis aldus niet in staat gesteld om, zoals artikel 80a, eerste lid onder c BGfo eist, vast te kunnen stellen dat de transacties van dien aard waren dat klant [G], gelet op zijn ervaring en kennis, kon begrijpen welke beleggingsrisico's aan de transactie of het beheer van zijn portefeuille waren verbonden. Dat was temeer relevant geweest nu werd belegd conform het allerhoogste risicoprofiel 6.

De AFM beoordeelt de informatie-inwinning door Gooisch Effectenhuis omtrent de kennis en ervaring van de heer [G] als onvoldoende.

³⁹ Idem, p. 16.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 70 van 102

Doelstelling

De heer [G] heeft op het intakeformulier bij “Beleggingsdoelstelling” ingevuld “7 = Anders” en bij “Beleggingshorizon” “6: n.v.t.”. In de vragenlijst heeft hij in antwoord op vraag 1 “Over welke periode wilt u beleggen?” omcirkeld “c. 4 tot 8 jaar”. Het antwoord op vraag 2 “Wat is het voornaamste doel waarvoor u wilt beleggen?” is “f. Vrij belegbaar vermogen.” Vraag 11 “Wat is uw voornaamste doel bij het innemen van posities in derivaten?” is beantwoord met zowel a, b als c, te weten “a. Speculatie op koersstijgingen of koersdalingen”, “b. Incasseren van premie middels gedekt schrijven van calls” en “c. Incasseren van premie middels gedekt schrijven van puts”.

In het contactverslag van Gooisch Effectenhuis d.d. 22 juni 2009 is opgenomen: “Hij geeft aan volledig klaar te zijn met [REDACTED]. Is onbenaderbaar geworden en zegt de portefeuille van de Stg daar in ieder geval te willen weghalen. De resterende looptijd van deze portefeuille is overigens beperkt. Zodra de [REDACTED] een aantal rekening stuurt zullen die voldaan moeten worden. We praten over hooguit 1,5 jaar.”

In de bijlage bij de vermogensbeheerovereenkomst van 23 september 2009 met uitgangspunten en doelstellingen van het vermogensbeheer is slechts opgenomen: “Gekozen is voor profiel 6.”

In een e-mail 23 juli 2012 verzoekt klant [G] aan [K] van Gooisch Effectenhuis om op korte termijn aandelen te verkopen en een benodigde € 80-90.000,- aan hem over te maken. Blijkens de op een uitdraai van deze e-mail geschreven aantekeningen heeft Gooisch Effectenhuis inderdaad aandelen verkocht en € 75.000,- aan klant [G] overgemaakt.

Volgens de AFM is hiermee niet de in artikel 4:23 Wft bedoelde redelijkerwijs relevante informatie over de doelstelling ingewonnen, waardoor Gooisch Effectenhuis niet in staat is geweest om, zoals artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder a, BGfo aangeeft, vast te kunnen stellen dat transacties voldeden aan de beleggingsdoelstellingen van de klant [G].

De AFM constateert dat uit de door klant [G] gegeven antwoorden op vragen uit het intakeformulier en de vragenlijst geen eenduidig beeld omtrent zijn doel naar voren komt. Waar de beleggingsdoelstelling op het intakeformulier met “anders” wordt aangeduid, is zij op de vragenlijst “vrij (belegbaar) vermogen”, terwijl ook die optie op het intakeformulier bestaat. Waar dit “andere” uit bestaat wordt op geen enkele manier nader geconcretiseerd, laat staan dat blijkt van concrete streefbedragen. De beleggingshorizon is wat klant [G] betreft op het intakeformulier “n.v.t” maar in de vragenlijst “4 tot 8 jaar”, terwijl toch ook deze optie op het intakeformulier bestaat. Overigens is onduidelijk hoe de opmerking uit het contactverslag van 22 juni 2009 over de resterende looptijd van de portefeuille bij [REDACTED] van hooguit 1,5 jaar zich verhoudt tot deze beleggingshorizon. Wat de heer [G] beoogt met de derivaten is wel duidelijk qua effecten, maar nog steeds ontbreekt enig concreet streefgetal.

Of tussentijds gepland wordt onttrekkingen of stortingen te doen staat niet in de uitgangspunten en doelstellingen als bijlage bij de vermogensbeheerovereenkomst vermeld. Daarin is slechts opgenomen dat wordt belegd conform profiel 6. Onttrekkingen blijken wel aan de orde, gezien de e-mail uit juli 2012 waarin klant [G] verzoekt om

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 71 van 102

€ 80.000,- tot € 90.000,- aan hem over te maken en daarop € 75.000,- door Gooisch Effectenhuis aan klant [G] lijkt te zijn overgemaakt.

Enige concrete informatie over de doelstelling van klant [G] ontbreekt dus, terwijl wel met het allerhoogste risicoprofiel is belegd. Daarbij is Gooisch Effectenhuis dus niet in staat geweest te beoordelen of de uitgevoerde transacties beantwoordden aan het doel dat de klant daarmee had. De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis ten aanzien van de doelstelling van de heer [G] een onvoldoende concreet klantbeeld heeft verkregen.

Financiële positie

Het onderdeel “*Tarief IB + inkomen*” op het intakeformulier is door klant [G] niet beantwoord. Achter “*Te beleggen bij Gooisch Effectenhuis (privé) €*” is ingevuld: “200.000” en bij “*Belegd vermogen elders: €*” “[REDACTED] +/- 100,000,-”.

Vraag 5 uit de vragenlijst “*Stel dat het opgebouwde vermogen fors lager uitkomt dan verwacht. Hoe gemakkelijk zou u dit kunnen opvangen met andere inkomsten en/of vermogensbestanddelen?*” is beantwoord met “*b. Dit vormt geen probleem voor mij*” en vraag 9 “*Welk deel van uw totale vermogen (exclusief uw eigen woning) houdt u liquide aan (bijvoorbeeld op spaar en/of betaalrekeningen) met het oog op (onvoorziene) uitgaven?*” met “*b. 5-25%*”.

In het contactverslag van 22 juni 2009 is opgenomen: “*Zit tegen pensioendatum aan zodat het einde dienstverband bij de [REDACTED], aanstaande is. (...) Hij geeft aan volledig klaar te zijn met [REDACTED]. (...) De resterende looptijd van deze portefeuille is overigens beperkt. Zodra de [REDACTED] een aantal rekening stuurt zullen die voldaan moeten worden. We praten over hooguit 1,5 jaar. Daarnaast heeft hij al jaren een portefeuille lopen (tip schoonzoon) bij [REDACTED]. De portefeuille bestaat sec uit hedgefonds. De ontwikkeling was goed totdat deze markt behoorlijk instortte.*” En in het contactverslag van 27 juni 2011 staat: “*Hij gaf te kennen nog wat fondsen bij [REDACTED] te hebben en wilde deze graag overboeken naar ons. Resultaat op deze fondsen is dramatisch.*” In het dossier zit een verslag over het eerst kwartaal van 2009 van de rekening van de heer [G] bij [REDACTED].

Verder is over de financiële positie van de heer [G] in zijn dossier niets te vinden.

Volgens de AFM heeft Gooisch Effectenhuis in dit dossier onvoldoende in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft redelijkerwijs relevante informatie over de financiële positie ingewonnen, waardoor zij niet in staat is geweest om, zoals artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder b, BGfo voorschrijft, te beoordelen dat de transacties van dien aard waren dat cliënt [G] de met zijn beleggingsdoelstellingen samenhangende beleggingsrisico's financieel kan dragen.

Uit het dossier van klant [G] blijkt slechts dat hij bij vermogensbeheerder [REDACTED] nog ongeveer € 100.000,- belegd heeft, maar dat de fondsen daar niet goed lopen. Het (pensioen)inkomen van de heer [G] is niet ingewonnen en enige informatie over de omvang van zijn vermogen en eventuele financiële verplichtingen ontbreekt. Gegevens over spaargelden, huizenbezit en/of (hypotheek)schulden zijn onbekend. Daardoor zijn de door de heer [G] gegeven antwoorden op vragen dat hij zonder probleem eventuele tegenvallers kan opvangen en 5 tot 25% van

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 72 van 102

zijn totale vermogen liquide aanhoudt voor Gooisch Effectenhuis oncontroleerbaar en relatief betekenisloos. Immers heeft Gooisch Effectenhuis geen idee over welk vermogen de heer [G] beschikt, waardoor ook niet duidelijk is welk deel van het totale vermogen wordt belegd. Gooisch Effectenhuis heeft dus evenmin in kaart kunnen brengen welk deel van zijn vermogen de heer [G] nodig had voor zijn doelstelling, waaraan niet bijdraagt dat ook die doelstelling zelf niet concreet is omschreven.

Tijdens de zienswijzezitting werd door Gooisch Effectenhuis gesuggereerd dat uit het feit dat de heer [G] [REDACTED] woont, wat inderdaad is ingevuld op het intakeformulier, en hij gepensioneerd [REDACTED] is wel blijkt dat hij vermogend (genoeg) is. De AFM werpt tegen dat het volgens wet- en regelgeving en jurisprudentie de taak van een beleggingsonderneming is om de omvang van het vermogen en de schulden van de klant concreet in beeld te brengen. Het kennen van de locatie van de woning en het voormalige beroep van de klant volstaat daartoe niet, temeer nu overigens eventuele schulden van de heer [G] niet bekend zijn.

De AFM beoordeelt de AFM de informatie-inwinning door Gooisch Effectenhuis op het punt van de financiële positie van klant [G] als onvoldoende.

Risicobereidheid

In de vragenlijst heeft klant [G] als antwoord op vraag 4 “*Hoe reageert u als uw beleggingen tussentijds dalen van € 50.000,- naar € 45.000,-?*” gekozen “*b. Ik vind het vervelend*”. In antwoord op vraag 6 “*Wat doet u bij een waardedaling (van uw beleggingen) van 10%?*” omcirkelt hij alle antwoorden, te weten “*a. Ik verkoop al mijn beleggingen*”, “*b. Ik verkoop een deel van mijn beleggingen*”, “*c. Ik houd mijn beleggingen aan en doe niets*” en “*d. Ik koop bij*”. En vraag 8 “*De verhouding tussen rendement en risico bepaalt voor een belangrijk deel het Beleggingsresultaat. Welke van onderstaande stellingen past het beste bij u?*” is beantwoord met “*b. Enige fluctuaties in de groei van mijn vermogen vind ik acceptabel in ruil voor de kans op een hoger rendement.*”

Uit zowel het contactverslag van 22 juni 2009 als de bijlage bij de vermogensbeheerovereenkomst van 23 september 2009 blijkt dat voor de heer [G] wordt belegd conform beleggingsprofiel 6, met het hoogste risico.

Er is verder geen informatie over de risicobereidheid van klant [G] in zijn dossier gevonden.

Ter inwinning van de ingevolge artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft vereiste redelijkerwijs relevante informatie over de risicobereidheid is nodig dat, zoals ook volgt uit de jurisprudentie inzake Wilgenhaege Vermogensbeheer, de risicobereidheid wordt geconcretiseerd en waar mogelijk gekwantificeerd. Bij mogelijk tegenstrijdige of nadere vragen oproepende gegeven antwoorden, moet op zijn minst worden doorgevraagd.

Uit de door de heer [G] gegeven antwoorden op de vragen maakt de AFM op dat deze klant een daling van zijn beleggingen van € 50.000,- naar € 45.000,- vervelend vindt, maar bij een algemene waardedaling van eenzelfde 10% alle mogelijke reacties openhoudt: van het verkopen van al zijn beleggingen tot het zelfs bijkopen. Dat kan natuurlijk, maar nodigt op zijn minst uit tot een doorvragen door Gooisch Effectenhuis over de precieze gedachten die deze klant heeft over dit soort en andere waardedalingen. Voor klant [G] werd vervolgens conform

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 73 van 102

risicoprofiel 6 belegd, terwijl hij gezien zijn puntentotaal – ongeacht het antwoord op vraag 6 – in combinatie met zijn beleggingshorizon van 4 tot 8 jaar nooit hoger dan profiel 2 zou uitkomen. Zeker in deze situatie was het voor Gooisch Effectenhuis cruciaal geweest om in ieder geval goed te weten hoe ver deze klant precies bereid was te gaan. Enige nadere informatie hierover ontbreekt echter in het dossier.

Tijdens de zienswijzezitting is door Gooisch Effectenhuis opgemerkt dat het feit dat klant [G] een huis bezit [REDACTED], gepensioneerd [REDACTED] is en in beleggingsprofiel 6 zit ook wel iets zegt over zijn risicobereidheid. Dat is de AFM niet met Gooisch Effectenhuis eens. Nog daargelaten dat – zoals hiervoor opgemerkt – deze gegevens onvoldoende zeggen over de financiële positie van de heer [G], is de daadwerkelijke mentale risicobereidheid van deze klant niet gegeven doordat hij op een dure locatie woont en zich in beleggingsprofiel 6 bevindt. Het is juist andersom: de geschiktheid van deze klant voor het hoogste risicoprofiel had moeten blijken uit de gegevens over zijn risicobereidheid. En die had Gooisch Effectenhuis onvoldoende in beeld. Gooisch Effectenhuis wist namelijk niet welke kans op het niet behalen van de doelstelling of op verlies klant [G] bereid is te aanvaarden en of hij het acceptabel vindt om (een deel van) zijn inleg te verliezen en zo ja, welk deel. Wederom werkt extra complicerend dat de doelstelling van de heer [G] niet is geconcretiseerd.

De AFM concludeert dat door Gooisch Effectenhuis onvoldoende concrete informatie is ingewonnen over de risicobereidheid van de heer [G].

Actualiseren klantbeeld

De AFM concludeert dus dat Gooisch Effectenhuis onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van de heer [G]. Hierdoor heeft Gooisch Effectenhuis het bij het beheer van deze portefeuille moeten stellen met een onvoldoende helder klantbeeld.

Sinds de intake in juli 2009 zijn de – onvolledige – klantgegevens van de heer [G] bovendien niet geactualiseerd. De enige nadien opgetekende informatie is een contactverslag van 27 juni 2011 waaruit blijkt dat klant [G] bij Gooisch Effectenhuis wil blijven ondanks het vertrek van medewerker [M], en dat vanuit zijn profiel 6 op advies van Gooisch Effectenhuis meer in obligaties belegd gaat worden. Dit geeft geen nadere relevante informatie over de doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van klant [G], zoals bedoeld in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft. Die informatie wordt evenmin *up-to-date* gebracht door de e-mail van klant [G] aan Gooisch Effectenhuis van 23 juli 2012 waaruit blijkt dat hij een geldbedrag nodig heeft.

De AFM vindt dat Gooisch Effectenhuis hiermee ook artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo op het punt van de actualisatieplicht heeft overtreden. Zij had immers moeten begrijpen dat de – reeds onnauwkeurige en onvolledige – klantinformatie gedateerd was en ongeschikt om als basis voor verdere transacties te dienen. Gooisch Effectenhuis heeft in ieder geval in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 transacties verricht in het kader van het beheer van het vermogen van de heer [G], waarbij zij zich baseerde op de oude in het dossier vastgelegde – en eveneens onvolledige – informatie uit 2009. Deze informatie was ten tijde van de laatste transacties aldus circa vier jaar oud.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 74 van 102

Conclusie dossier [G]

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis in het dossier van klant [G] geen of onvoldoende in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft voor haar beheer redelijkerwijs relevante informatie heeft ingewonnen over zijn kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid. Informatie ontbrak of was onvoldoende concreet. Hiermee heeft Gooisch Effectenhuis in strijd gehandeld met artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals nader uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo en in jurisprudentie.

De AFM stelt in het dossier [G] bovendien een overtreding vast in verband met de actualisatieplicht die volgt uit artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c (derde lid) BGfo.

De AFM heeft geconstateerd dat Gooisch Effectenhuis in ieder geval in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 in de portefeuille van klant [G] transacties verrichtte in het kader van het vermogensbeheer. Op dat moment beschikte Gooisch Effectenhuis niet over de redelijkerwijs relevante informatie over de kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van de heer [G]. De – aldus gebrekkige – informatie was bovendien vier jaar oud. Door dit alles was Gooisch Effectenhuis volgens de AFM niet in staat te kunnen vaststellen dat de transacties waarop haar beheer betrekking had voldeden aan de in artikel 80a en 80c BGfo bepaalde nadere eisen aan de informatie zoals bedoeld in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft.

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 in het dossier [G] artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft heeft overtreden.

4.3.9. [H]

Naam cliënt: [H] en/of [H2]

Beroep [H]: [REDACTED]

Beroep [H2]: n.b.

Geboortedatum [H]: [REDACTED]

Geboortedatum [H2]: [REDACTED]

Dossiernummer: 266016

Type klant: beheer

Inbrengwaarde vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 298.414,14

Huidig belegd vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 159.128,21 (stand laatste portefeuilleoverzicht)

Datum intake klant (intakeformulier): 29 maart 2007

Datum inventarisatie (risicoprofiel/vragenlijst): 25 oktober 2007

Laatste beheermoment (voor laatste waargenomen transacties): periode 1 januari tot en met 30 april 2013

Risicoprofiel: 2

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 75 van 102

Verwezen zij wederom naar bijlage 1 voor een chronologisch overzicht van de in het klantdossier van de heer [H] en mevrouw [H2] (hierna wordt dit klantenkoppel ook wel aangeduid met “[H]”) aangetroffen – en in dit kader relevante – informatie, die hierna per onderdeel de revue passeert.

De AFM heeft geconstateerd dat Gooisch Effectenhuis in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 transacties heeft verricht in het kader van het beheer van het vermogen van de klanten [H]. Dat leidt zij af uit een performance-overzicht van die periode, waaruit blijkt van in rekening gebrachte transactiekosten. Hierna zal worden beoordeeld of Gooisch Effectenhuis – gezien de in het dossier van klanten [H] aanwezige informatie – in die periode beschikte over de daarvoor in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft redelijkerwijs relevante informatie over de kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van de klanten [H].

Kennis en ervaring

Op het intakeformulier hebben klanten [H] bij “tarief IB” “nb [REDACTED]” ingevuld. Als antwoord op de vraag naar de “Ervaring beleggen” hebben zij “Ja” aangekruist voor alle categorieën “ aandelen”, “vastrentend” en “derivaten”, bij die laatste aangevuld met “sinds 1995” en ook “J” omcirkeld ten aanzien van hun bekendheid met risico’s daaromtrent.

In de vragenlijst hebben klanten [H] vraag 3: “Heeft u ervaring met beleggen?” beantwoord met “a. Ik heb geen/weinig ervaring”. Vraag 7: “In welke beleggingscategorieën belegt u/heeft u belegd?” is door hen beantwoord met “b. Obligaties/Obligatiefondsen en/of mix (fondsen) met overwegend obligaties (50% of meer)”. Vraag 10: “Heeft u ervaring met beleggingen in derivaten, zoals opties en futures (niet zijnde optieplannen van uw werkgever)” is beantwoord met “b = Ja, minder dan 3 jaar”.

Uit de fondsenstaten van april 2007 van [REDACTED] blijkt wel dat daar eerder namens klanten [H] werd belegd, maar niet welke ervaring en kennis daaromtrent precies is opgedaan door de klanten zelf.

In het contactverslag van 29 maart 2007 staat: “Relatie leren kennen via [REDACTED], mijn aanpak sprak hen duidelijk aan. Ik heb in de loop der hun grootste portefeuille omgebogen naar meer defensief. Relatie gaf bij [REDACTED] al aan dat hij alles het liefs helemaal uit handen wilde geven, vandaar dat er nu gekozen is voor vermogensbeheer.”

De door klanten [H] gegeven antwoorden op vragen uit de vragenlijst en het intakeformulier geven een onlogisch beeld. Volgens het antwoord op de vraag naar de ervaring met beleggen uit het intakeformulier is deze voor wat betreft zowel aandelen als derivaten aanwezig, sinds 1995 maar liefst, en zijn de klanten ook bekend met risico’s daaromtrent. Gek genoeg beantwoorden deze klanten de vraag naar ervaring met beleggen uit de vragenlijst met “Ik heb geen/weinig ervaring” en is het antwoord op de vraag naar de ervaring met derivaten daar “Ja, minder dan 5 jaar”. Deze antwoorden zijn tegenstrijdig. Waar eerst blijkt van een ervaring met aandelen en derivaten sinds 1995, wordt die ervaring daarnaast als geen tot weinig en minder dan 3 jaar aangemerkt. Er blijkt niet uit het dossier dat door Gooisch Effectenhuis nadere vragen zijn gesteld naar aanleiding van deze tegenstrijdigheden, zodat onhelder blijft over welke ervaring de klanten nu (menen te) beschikken.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 76 van 102

Verder blijkt niet dat door Gooisch Effectenhuis informatie is ingewonnen zoals bedoeld in artikel 80c, eerste lid, BGfo over de soort beleggingsdiensten en over de aard, het volume en de frequentie van de transacties in financiële instrumenten waarmee de klanten [H] vertrouwd zijn en de periode waarin deze zijn verricht. In reactie heeft Gooisch Effectenhuis wederom gesteld dat de relatie bij [REDACTED] al een relatie was, en daaraan toegevoegd dat de klant sinds de start bij Gooisch Effectenhuis een vermogensbeheer klant was.⁴⁰ Dat is ook op te maken uit het contactverslag van 29 maart 2007, waarin staat dat [K] de klanten [H] heeft leren kennen via [REDACTED]. Uit dit gegeven volgt echter nog niet dat Gooisch Effectenhuis voldoende bekend was met welk soort beleggingsdiensten en transacties de klanten [H] bekend waren en ervaring hadden. In ieder geval is dit niet gedocumenteerd.

Voorts is niet, zoals artikel 80c, eerste lid, onder c, BGfo vereist, het opleidingsniveau van de klanten ingewonnen. En het zijn van [REDACTED] zegt niets over beleggingskennis.

Gooisch Effectenhuis is aldus niet of onvoldoende in staat geweest om, zoals artikel 80a, eerste lid, onder c, BGfo eist, vast te kunnen stellen dat de transacties van dien aard waren dat klanten [H], gelet op hun ervaring en kennis, konden begrijpen welke beleggingsrisico's aan de transacties of het beheer van hun portefeuille waren verbonden. De AFM beoordeelt de informatie-inwinning door Gooisch Effectenhuis omtrent de kennis en ervaring van de klanten [H] als onvoldoende.

Doelstelling

De klanten [H] hebben op het intakeformulier bij "Beleggingsdoelstelling" ingevuld "1 = Pensioenopbouw" en bij "Beleggingshorizon" "5: > 16 jaar". In de vragenlijst hebben zij in antwoord op vraag 1 "Over welke periode wilt u beleggen?" omcirkeld "f. Langer dan 16 jaar". Het antwoord op vraag 2 "Wat is het voornaamste doel waarvoor u wilt beleggen?" is "a. Pensioenopbouw." Vraag 11 "Wat is uw voornaamste doel bij het innemen van posities in derivaten?" is beantwoord met "b. Incasseren van premie middels gedekt schrijven van calls".

Verder blijkt nog uit handgeschreven aantekeningen van Gooisch Effectenhuis uit 2007 en 2008 van onttrekkingen uit de portefeuille van € 4.000,- respectievelijk € 2.000,-. In de bevestiging beleggingsprofiel en uitgangspunten van 14 juni 2007 is opgenomen dat géén periodieke bedragen dienden te worden onttrokken om het inkomen aan te vullen.

Volgens de AFM is in dit dossier niet de in artikel 4:23 Wft bedoelde redelijkerwijs relevante informatie over de doelstelling ingewonnen, waardoor Gooisch Effectenhuis niet in staat is geweest om, zoals artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder a, BGfo aangeeft, vast te kunnen stellen dat transacties voldeden aan de beleggingsdoelstellingen van de klanten [H].

Uit de antwoorden op de vragenlijst en het intakeformulier volgt dat de klanten [H] hun beleggingen, voor een periode van langer dan 16 jaar, willen gebruiken voor hun pensioenopbouw. Concreter dan dit is het niet geworden. De AFM vindt dat Gooisch Effectenhuis op zijn minst enige indicatie had moeten hebben van het

⁴⁰ Idem, p. 17.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 77 van 102

streefrendement in het kader van deze pensioenopbouw, om te kunnen bepalen of haar transacties voldeden aan de beleggingsdoelstelling van de klanten [H]. Hoeveel vermogen hebben de klanten nodig voor hun pensioen? Zonder te specificeren welk doel deze klanten voor ogen staat met hun nota bene 16 jaar lange beleggingen is Gooisch Effectenhuis wat de AFM betreft onvoldoende in staat geweest dier vermogen zorgvuldig te beheren.

Verder blijkt nog uit de hierboven vermelde informatie dat in 2007 en 2008 is onttrokken uit de portefeuille van klanten [H], terwijl dit volgens de uitgangspunten niet zou gebeuren. Hierop is door Gooisch Effectenhuis in reactie op het concept onderzoeksrapport gesteld dat in 2012 en 2013 geen gelden (meer) zijn onttrokken aan de portefeuille. Hoewel het voor de AFM onduidelijk blijft hoe de onttrekkingen in 2007 en 2008 zich verhouden met het uitgangspunt dat dit niet zou gebeuren, is het feit dat de laatste jaren geen onttrekkingen meer hebben plaatsgevonden voor de AFM reden geweest deze bevinding niet mee te nemen in haar conclusie.⁴¹

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis ten aanzien van de doelstelling van de klanten [H] een onvoldoende (concreet) klantbeeld heeft verkregen.

Financiële positie

Het onderdeel “*Tarief IB + inkomen*” op het intakeformulier is door klanten [H] beantwoord met “*nb eigenaar [REDACTED]*”. Achter “*Te beleggen bij Gooisch Effectenhuis (privé) €*” is ingevuld: “*300.000*” en achter “*Te beleggen bij Gooisch Effectenhuis (zakelijk) €*” “*en Eur 36000 ([H] beheer)*”; bij “*Belegd vermogen elders: €*” staat “*nb*”.

Vraag 5 uit de vragenlijst “*Stel dat het opgebouwde vermogen fors lager uitkomt dan verwacht. Hoe gemakkelijk zou u dit kunnen opvangen met andere inkomsten en/of vermogensbestanddelen?*” is beantwoord met “*b. Dit vormt geen probleem voor mij*” en vraag 9 “*Welk deel van uw totale vermogen (exclusief uw eigen woning) houdt u liquide aan (bijvoorbeeld op spaar en/of betaalrekeningen) met het oog op (onvoorziene) uitgaven?*” met “*b. 5-25%*”.

In het contactverslag van 29 maart 2007 is nog opgenomen dat mevrouw [H] heeft verzocht om “te allen tijde € 5.000,- op de RC te laten staan” – de AFM neemt aan dat hiermee rekening-courant wordt bedoeld.

In de brief van Gooisch Effectenhuis van 14 juni 2007 met de uitgangspunten staat: “*Uw financiële positie is als volgt. Uw bruto jaarinkomen is niet bekend. Naast uw effectendepot(s) bij [REDACTED] heeft u op naam van [H] beheer B.V. nog een effectendepot bij [REDACTED] (waarde circa € 36.000,-)*”.

Verder is over de financiële positie van de klanten [H] in hun dossier niets te vinden.

Volgens de AFM heeft Gooisch Effectenhuis in dit dossier onvoldoende in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft redelijkerwijs relevante informatie over de financiële positie ingewonnen, waardoor zij niet in staat is geweest om, zoals artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder b, BGfo voorschrijft, te beoordelen dat de

⁴¹ Zoals ook overwogen in het definitieve onderzoeksrapport, p. 155.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 78 van 102

transacties van dien aard waren dat cliënten [H] de met hun beleggingsdoelstellingen samenhangende beleggingsrisico's financieel kunnen dragen.

Uit het dossier van klanten [H] blijkt alleen dat hun belegd privévermogen bij Gooisch Effectenhuis € 300.000,- is en dat zij daarnaast nog € 36.000,- zakelijk hebben belegd. Er is helemaal niets over hun (pensioen)inkomen, vermogen en eventuele (hypotheek)schulden bekend. Het huizenbezit blijkt niet. Daardoor is niet zo veelzeggend dat de klanten [H] in antwoord op vraag 5 stellen dat tegenvallende beleggingen geen probleem zouden vormen en 5 tot 25% van het vermogen liquide wordt aangehouden. Volstrekt onduidelijk is immers over welk totaalvermogen het hier – alleen al bij benadering – gaat. Mevrouw [H2] wenst te allen tijde te beschikken over € 5.000,- op de rekening-courant. Er is evenwel niets bekend over de gehele financiële positie van de klanten.

Door dit grote gebrek aan financiële informatie over de klanten [H] is Gooisch Effectenhuis niet in staat geweest te beoordelen of zij de met hun doelstelling samenhangende beleggingsrisico's financieel konden dragen. En wederom moet worden opgemerkt dat ook de afwezigheid van een concrete doelstelling deze helderheid niet bevordert.

De AFM beoordeelt de informatie-inwinning door Gooisch Effectenhuis op het punt van de financiële positie van klanten [H] als onvoldoende.

Risicobereidheid

In de vragenlijst hebben klanten [H] als antwoord op vraag 4 *“Hoe reageert u als uw beleggingen tussentijds dalen van € 50.000,- naar € 45.000,-?”* gekozen *“c. Ik vind het niet zo vervelend”*. In antwoord op vraag 6 *“Wat doet u bij een waardedaling (van uw beleggingen) van 10%?”* omcirkelen zij *“c. Ik houd mijn beleggingen aan en doe niets”*. En vraag 8 *“De verhouding tussen rendement en risico bepaalt voor een belangrijk deel het Beleggingsresultaat. Welke van onderstaande stellingen past het beste bij u?”* is beantwoord met *“a. Een gestage groei van mijn vermogen vind ik belangrijker dan de kans op hoge rendementen die flinke fluctuaties met zich mee kunnen brengen.”*

In het contactverslag van 29 maart 2007 is opgenomen dat [K] in de [REDACTED]-tijd de grootste portefeuille van klanten [H] had *“omgebogen naar meer defensief”*. Ook staat daarin dat de privéportefeuille bij Gooisch Effectenhuis wordt belegd conform profiel 2.

In de brief van 14 juni 2007 met een bevestiging beleggingsprofiel en uitgangspunten staat inderdaad dat de beleggingen plaatsvinden conform beleggingsprofiel 2 (beheerst risico, defensief).

In het contactverslag van 20 december 2012 staat wel informatie over concrete beleggingen, echter het gaat hier blijkens de formulering in het contactverslag om informatie die door [K] met klant [H] wordt gedeeld, terwijl er op het punt van de risicobereidheid andersom niets vanuit de klanten in zijn richting wordt uitgesproken. De enige klantinformatie uit dit verslag is dat de heer [H] met name geniet van zijn kleinkind en zoals altijd *relaxed* is.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 79 van 102

Ter inwinning van de ingevolge artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft vereiste redelijkerwijs relevante informatie over de risicobereidheid is nodig dat deze wordt geconcretiseerd en waar mogelijk gekwantificeerd.

De klanten [H] hebben in antwoord op de vragen aangegeven een daling van hun beleggingen van € 50.000,- naar € 45.000,- niet zo vervelend te vinden en in het geval van eenzelfde algemene waardedaling van 10% hun beleggingen aan te houden en niets te doen. Zij vinden tegelijkertijd een gestage groei van hun vermogen belangrijker dan de kans op hoge rendementen die flinke fluctuaties met zich kunnen brengen. Het vermogen van de [H]s wordt relatief behoudend belegd, conform het defensieve profiel 2, terwijl de gegeven antwoorden op de vragen ook profiel 3 hadden toegelaten.

De risicobereidheid is niet verder geconcretiseerd en gekwantificeerd. Gooisch Effectenhuis weet niet of klanten [H] het acceptabel vinden om (een deel van) hun inleg te verliezen en zo ja, welk deel. Zij weet niet welke kans op het niet behalen van de doelstelling of op verlies de klanten bereid zijn te aanvaarden. Bovendien was ook deze doelstelling niet heel helder, anders dan dat wordt beoogd pensioeninkomen op te bouwen over een periode van zo'n 16 jaar. Zeker nu het gaat om een lange periode van beleggen ten behoeve van het pensioen van bij de intake reeds 70-jarige klanten, had Gooisch Effectenhuis de risicobereidheid goed naast een concrete doelstelling in kaart moeten brengen.

De AFM concludeert dat door Gooisch Effectenhuis onvoldoende concrete informatie is ingewonnen over de risicobereidheid van de klanten [H].

Actualiseren klantbeeld

Gooisch Effectenhuis heeft dus in het dossier [H] op alle fronten onvoldoende informatie ingewonnen. Hierdoor heeft Gooisch Effectenhuis het bij het beheer van deze portefeuille moeten stellen met een over de gehele linie onvoldoende helder klantbeeld.

Daar komt nog bij dat de enige actualisering die heeft plaatsgevonden sinds de intake van deze klanten in maart 2007, vergezeld van het daarvan opgemaakte contactverslag en de in oktober 2007 door de klanten ingevulde vragenlijst, bestaat uit het contactverslag van 20 december 2012. In dat laatste verslag is te lezen dat Gooisch Effectenhuis klant [H] informeert over de stand van bepaalde *perpetuals*, en dat de heer [H] qua privé met name geniet van zijn kleinkind en zoals altijd *relaxed* is. Dit geeft bepaald geen nadere relevante informatie over de doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van klanten [H], zoals bedoeld in artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft.

De AFM vindt dat Gooisch Effectenhuis hiermee ook artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo op het punt van de actualisatieplicht heeft overtreden. Zij had immers moeten begrijpen dat de – reeds onnauwkeurige en onvolledige – klantinformatie gedateerd was en ongeschikt om als basis voor verdere transacties te dienen. Gooisch Effectenhuis heeft in ieder geval in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 transacties verricht in het kader van het beheer van het vermogen van de klanten [H], waarbij zij zich

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 80 van 102

baseerde op de oude in het dossier vastgelegde – en eveneens onvolledige – informatie uit 2007. Deze informatie was ten tijde van de laatste transacties aldus circa zes jaar oud.

Conclusie dossier [H]

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis in het dossier van klanten [H] geen of onvoldoende in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft voor haar beheer redelijkerwijs relevante informatie heeft ingewonnen over hun kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid. Informatie ontbrak of was onvoldoende concreet. Hiermee heeft Gooisch Effectenhuis in strijd gehandeld met artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals nader uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo en in jurisprudentie.

De AFM stelt in het dossier [H] bovendien een overtreding vast in verband met de actualisatieplicht die volgt uit artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c (derde lid) BGfo.

De AFM heeft geconstateerd dat Gooisch Effectenhuis in ieder geval in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 in de portefeuille van klanten [H] transacties verrichtte in het kader van het vermogensbeheer. Op dat moment beschikte Gooisch Effectenhuis niet over de redelijkerwijs relevante informatie over deze klanten. De – gebrekkige – informatie was bovendien zes jaar oud. Door dit alles was Gooisch Effectenhuis volgens de AFM niet in staat te kunnen vaststellen dat de transacties waarop haar beheer betrekking had voldeden aan de in de artikelen 80a en 80c BGfo bepaalde nadere eisen aan de informatie zoals bedoeld in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft.

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 in het dossier [H] artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft heeft overtreden.

4.3.10. [I]

Naam cliënten: [I] en [I2]

Beroep [I] en [I2]: [REDACTED]

Geboortedatum [I]: [REDACTED]

Geboortedatum [I2]: [REDACTED]

Dossiernummer: 266121

Type klant: beheer

Inbrengwaarde vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 473.345,86

Huidig belegd vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 407.213,69 (stand laatste portefeuilleoverzicht)

Datum intake klant (intakeformulier): 16 september 2009

Datum inventarisatie (risicoprofiel/vragenlijst): 23 september 2009

Laatste beheermoment (voor laatste waargenomen transacties): periode 1 januari tot en met 30 april 2013

Risicoprofiel: 3

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 81 van 102

Verwezen zij wederom naar bijlage 1 voor een chronologisch overzicht van de in het klantdossier van de heer [I] en mevrouw [I2] (hierna wordt dit klantenkoppel ook wel aangeduid met “[I]”) aangetroffen – en in dit kader relevante – informatie, die hierna per onderdeel wordt bekeken.

De AFM heeft geconstateerd dat Gooisch Effectenhuis in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 transacties heeft verricht in het kader van het beheer van het vermogen van de klanten [I]. Dat leidt zij af uit een performance-overzicht van die periode, waaruit blijkt van in rekening gebrachte transactiekosten. Hierna zal worden beoordeeld of Gooisch Effectenhuis – gezien de in het dossier van klanten [I] aanwezige informatie – in die periode beschikte over de daarvoor in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft redelijkerwijs relevante informatie over de kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van de klanten [I].

Kennis en ervaring

Op het intakeformulier hebben klanten [I] bij “*Hoogst genoten opleiding*” ingevuld “*H.O.*” en bij “*Beroep*” “[REDACTED] *verkochte*”. Als antwoord op de vraag naar de “*Ervaring beleggen*” hebben zij “*Nee*” aangekruist voor alle categorieën “*aandelen*”, “*vastrentend*” en “*derivaten*” en ook “*N*” omcirkeld ten aanzien van hun bekendheid met risico’s daaromtrent.

In de vragenlijst hebben klanten [I] vraag 3: “*Heeft u ervaring met beleggen?*” beantwoord met “*a. Ik heb geen/weinig ervaring*”. Vraag 7: “*In welke beleggingscategorieën belegt u/heeft u belegd?*” is door hen beantwoord met “*b. Obligaties/Obligatiefondsen en/of mix (fondsen) met overwegend obligaties (50% of meer)*” en “*c. Aandelen/Aandelenfondsen en/of mix*”. Vraag 10: “*Heeft u ervaring met beleggingen in derivaten, zoals opties en futures (niet zijnde optieplannen van uw werkgever)*” is beantwoord met “*a = Nee*”.

In het contactverslag van 16 september 2009 is opgenomen dat de heer en mevrouw [I] beiden (de AFM neemt aan: samen) [REDACTED] hadden die inmiddels was verkocht.

In dit contactverslag staat ook dat de klanten [I] (eveneens) zaken deden met [REDACTED] en [REDACTED]. In het dossier bevindt zich een uitdraai van een fondsenstaat bij [REDACTED] van september 2009.

Uit de door klanten [I] gegeven antwoorden op de vragen blijkt dat zij zichzelf onervaren achten in de beleggingswereld en geen ervaring hebben met aandelen en derivaten. Namens hen werd wel eerder belegd door [REDACTED] en [REDACTED]. Hieruit kan het gegeven antwoord over de beleggingen in obligaties en aandelen te verklaren zijn. Echter wat de klanten zelf betreft maakt deze eerdere ervaring bij andere vermogensbeheerders of -adviseurs niet dat zij zelf ervaren zijn. De klanten [I] hebben een opleiding in het H.O. (de AFM neemt aan: hoger onderwijs) gevolgd en bezaten een inmiddels verkochte [REDACTED].

Hiermee is wat de AFM betreft voldoende duidelijk geworden dat de klanten [I] – in ieder geval volgens henzelf – over weinig tot geen ervaring met en kennis over beleggen beschikken. Weliswaar ontbreekt nadere informatie over het soort beleggingsdiensten, financiële instrumenten en transacties waarmee de cliënten ervaring hebben,

zoals bedoeld in artikel 80c, eerste lid, onder a en onder b, BGfo, maar dat is ook logisch gezien het gebleken algehele gebrek aan ervaring van deze klanten. Conform artikel 80c, eerste lid, onder c, BGfo is het opleidingsniveau en het beroep van de klanten [I] wél ingewonnen; het hoger onderwijs en bezit van de [REDACTED] zal aan de kennis van deze klanten omtrent beleggen niet hebben bijgedragen.

Volgens de AFM heeft de aanwezige informatie over de kennis en ervaring van de klanten [I] Gooisch Effectenhuis duidelijk moeten maken dat zij over weinig tot geen (eigen) beleggingskennis en -ervaring beschikten. Daardoor is Gooisch Effectenhuis wat de AFM betreft voldoende in staat gesteld om, zoals artikel 80a, eerste lid, onder c, BGfo eist, vast te kunnen stellen of de transacties van dien aard waren dat klanten [I], gelet op hun ervaring en kennis, konden begrijpen welke beleggingsrisico's aan de transacties of het beheer van hun portefeuille waren verbonden. Dat konden zij namelijk niet tot nauwelijks. De AFM neemt dan ook aan dat met dit gebrek aan kennis van deze klanten bij het verrichten van transacties in hun portefeuille rekening is gehouden.

De AFM beoordeelt de informatie-inwinning door Gooisch Effectenhuis omtrent de kennis en ervaring van de klanten [I] als voldoende.

Doelstelling

De klanten [I] hebben op het intakeformulier bij “*Beleggingsdoelstelling*” ingevuld “4 = *Toekomstige bestedingsdoeleinden*” en bij “*Beleggingshorizon*” “4: > 12-16 jaar”. In de vragenlijst hebben zij in antwoord op vraag 1 “*Over welke periode wilt u beleggen?*” omcirkeld “e. 12 tot 16 jaar”. Het antwoord op vraag 2 “*Wat is het voornaamste doel waarvoor u wilt beleggen?*” is “d. *Toekomstige (bekende) bestedingsdoeleinden*”.

In de bevestiging beleggingsprofiel en uitgangspunten van 3 november 2009 is opgenomen: het beleggingsdoel is toekomstige (bekende) bestedingsdoeleinden; er dienen geen periodieke bedragen te worden onttrokken om inkomen aan te vullen; minimale beleggingshorizon 12 tot 16 jaar.

In een e-mail van 22 februari 2010 vraagt klant [I] aan [K] om € 75.000,- over te boeken naar hun rekening, wat blijkt de op deze e-mail handgeschreven aantekeningen door Gooisch Effectenhuis is uitgevoerd en te maken had met een gekocht appartement in [REDACTED]. Uit het contactverslag van 1 februari 2013 blijkt dat klant [I] nog € 20.000,- nodig heeft voor een verbouwing en dat Gooisch Effectenhuis dit bedrag zal overmaken.

Volgens de AFM is in dit dossier niet de in artikel 4:23 Wft bedoelde redelijkerwijs relevante informatie over de doelstelling ingewonnen, waardoor Gooisch Effectenhuis niet in staat is geweest om, zoals artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder a, BGfo aangeeft, vast te kunnen stellen dat transacties voldeden aan de beleggingsdoelstellingen van de klanten [I].

Over de doelstelling van klanten [I] blijkt uit de gegeven antwoorden en de bevestiging van de uitgangspunten dat zij toekomstige (bekende) bestedingsdoeleinden hebben en over een periode van 12 tot 16 jaar willen beleggen. Welke – bekende – bestedingsdoeleinden dit zijn wordt echter niet bekend. In reactie hierop heeft Gooisch

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 83 van 102

Effectenhuis gesteld: “*Klopt, klant vindt moeilijk aan te geven.*”⁴² Toch had Gooisch Effectenhuis deze doelstelling volgens de AFM nader moeten concretiseren. Immers pas als men weet waarvoor het belegde vermogen bedoeld is, weet men waarvoor men belegt en in welke richting het beleggingsresultaat moet gaan. Ook – of misschien wel: juist – als klanten het moeilijk vinden een doelstelling preciezer te formuleren, mag van Gooisch Effectenhuis verwacht worden dat zij met de klanten hierover in nader overleg treedt. Door nadere vragen te stellen kan dan samen worden bekeken waarnaar met de beleggingen ongeveer wordt gestreefd.

Daarnaast blijft onduidelijk hoe het uitgangspunt dat geen periodieke bedragen dienen te worden onttrokken om inkomen aan te vullen zich verhoudt tot de tussentijdse onttrekkingen van € 75.000,- en € 20.000,-. Waren deze op enigerlei wijze voorzien? Of tussentijds gepland is stortingen te doen is niet bekend.

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis ten aanzien van de doelstelling van de klanten [I] een onvoldoende (concreet) klantbeeld heeft verkregen.

Financiële positie

Het onderdeel “*Tarief IB + inkomen*” op het intakeformulier is door klanten [I] onbeantwoord gelaten. Achter “*Te beleggen bij Gooisch Effectenhuis (privé) €*” is ingevuld: “500.000” en achter “*Te beleggen bij Gooisch Effectenhuis (zakelijk) €*” “100.000 [REDACTED] BV” en “275.000 [REDACTED] BV”; bij “*Belegd vermogen elders: €*” staat “*totaal ongeveer EUR 5 mio*”.

Vraag 5 uit de vragenlijst “*Stel dat het opgebouwde vermogen fors lager uitkomt dan verwacht. Hoe gemakkelijk zou u dit kunnen opvangen met andere inkomsten en/of vermogensbestanddelen?*” is beantwoord met “*a. Ik zou deze tegenvaller – met enige moeite – (deels) kunnen compenseren met andere inkomsten of mijn uitgaven kunnen verlagen*” en vraag 9 “*Welk deel van uw totale vermogen (exclusief uw eigen woning) houdt u liquide aan (bijvoorbeeld op spaar en/of betaalrekeningen) met het oog op (onvoorziene) uitgaven?*” met “*a. Vrijwel niets*”.

Uit het contactverslag van 16 september 2009 blijkt dat de klanten [I] ongeveer 5 miljoen euro hebben overgehouden aan de verkoop van hun [REDACTED]. Uit dit contactverslag blijkt ook dat van de € 500.000,- belegd vermogen bij Gooisch Effectenhuis er later weer € 75.000,- moet worden weggeboekt voor de aankoop van een appartement in [REDACTED]. Deze overboeking blijkt in 2010 inderdaad plaats te vinden. Uit het contactverslag van 1 februari 2013 blijkt dat klant [I] nog steeds in de weer is met dit appartement in [REDACTED] en dat er problemen zijn met de eigendomsapieren.

Het overzicht van [REDACTED] van 23 september 2009 laat zien dat de portefeuille van klanten [I] daar € 466.914,37 bedraagt.

Volgens de AFM heeft Gooisch Effectenhuis in dit dossier onvoldoende in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft redelijkerwijs relevante informatie over de financiële positie ingewonnen, waardoor zij niet in staat is geweest om, zoals artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder b, BGfo voorschrijft, te beoordelen dat de

⁴² Idem, p. 19.

transacties van dien aard waren dat cliënten [I] de met hun beleggingsdoelstellingen samenhangende beleggingsrisico's financieel kunnen dragen.

Uit de gegevens blijkt dat de klanten [I] € 500.000,- privé en € 375.000,- zakelijk bij Gooisch Effectenhuis beleggen. Deze klanten beschikken daarnaast nog over circa 5 miljoen euro aan vermogen dat elders is belegd. Waarschijnlijk zijn dit de 5 miljoen euro die de klanten hebben overgehouden aan de verkoop van hun [REDACTED]. Er is ieder geval € 466.914,37 bij [REDACTED] in beheer. Van de € 500.000,- in beheer bij Gooisch Effectenhuis ging € 75.000,- naar een huis in [REDACTED]. De klanten hebben als antwoorden gegeven dat zij tegenvallende beleggingen kunnen opvangen met andere inkomsten vermogensbestanddelen en dat zij vrijwel niets van hun totale vermogen liquide aanhouden met het oog op onvoorziene uitgaven.

De AFM constateert dat weliswaar blijkt van een groot belegd totaalvermogen van klanten [I], maar dat Gooisch Effectenhuis geen zicht heeft op de stand van zaken van de substantiële beleggingen elders en evenmin weet of tegenover dit vermogen nog schulden staan. Dat de klanten [I] hun inkomen niet hebben prijsgegeven is wellicht minder relevant in het licht van het vermogensbedrag van 5 miljoen euro. Echter of de klanten [I] de aan hun transacties verbonden risico's financieel kunnen dragen is mede afhankelijk van de vraag of dit grote vermogen veilig belegd wordt en of hiertegenover wellicht net zo grote schulden staan. Het huizenbezit en eventuele hypotheekschulden van de klanten [I] zijn niet in kaart gebracht; er blijkt alleen van een voor € 75.000,- gekocht huis in [REDACTED]. Al met al had Gooisch Effectenhuis volgens de AFM geen helder beeld van de financiële totaalpositie van de klanten [I].

De AFM beoordeelt de AFM de informatie-inwinning door Gooisch Effectenhuis op het punt van de financiële positie van klanten [I] als onvoldoende.

Risicobereidheid

In de vragenlijst hebben klanten [I] als antwoord op vraag 4 "*Hoe reageert u als uw beleggingen tussentijds dalen van € 50.000,- naar € 45.000,-?*" gekozen "*c. Ik vind het niet zo vervelend*". In antwoord op vraag 6 "*Wat doet u bij een waardedaling (van uw beleggingen) van 10%?*" omcirkelen zij "*c. Ik houd mijn beleggingen aan en doe niets*". En vraag 8 "*De verhouding tussen rendement en risico bepaalt voor een belangrijk deel het Beleggingsresultaat. Welke van onderstaande stellingen past het beste bij u?*" is beantwoord met "*b. Enige fluctuaties in de groei van mijn vermogen vind ik acceptabel in ruil voor de kans op een hoger rendement*".

Volgens de bevestiging beleggingsprofiel en uitgangspunten van 3 november 2009 zullen de beleggingen in de portefeuille van klanten [I] plaatsvinden conform het beleggingsprofiel 3 (rendement groei, matig offensief). Ditzelfde profiel wordt overigens genoemd voor ook de twee zakelijke portefeuilles van de klanten [I] in de handgeschreven aantekeningen van Gooisch Effectenhuis van januari 2010. In de aantekening van 15 maart 2010 staat: "*Gesproken met [I]. 266121 is beleggingsprofiel 3 → tijdelijk wat defensiever waarvoor accoord.*"

De klanten [I] hebben in antwoord op de vragen aangegeven een daling van hun beleggingen van € 50.000,- naar € 45.000,- niet zo vervelend te vinden en in het geval van eenzelfde algemene waardedaling van 10% hun

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 85 van 102

beleggingen aan te houden en niets te doen. Zij vinden enige fluctuaties in de groei van hun vermogen acceptabel in ruil voor de kans op een hoger rendement. Volgens het berekende puntentotaal wijzen deze antwoorden op het matig offensieve profiel 3, waarmee het vermogen van de [I]s inderdaad wordt belegd. In 2010 wordt blijkens de handgeschreven aantekening met elkaar afgesproken de portefeuille tijdelijk wat defensiever te beleggen.

De AFM merkt op dat de door de klanten [I] gegeven antwoorden op de vragen een consistent beeld geven: deze klanten liggen niet wakker van een waardedaling van 10% en zijn bereid enige fluctuaties in ruil voor de kans op een hoger rendement te accepteren. Hun portefeuille wordt conform het matig offensieve profiel 3 belegd, en in 2010 wordt nog iets defensiever belegd. Nu evenwel de risicobereidheid van de klanten [I] niet nader is geconcretiseerd noch gekwantificeerd, is onduidelijk gebleven hoeveel risico deze klanten precies bereid zijn te accepteren. Daarbij is in ieder geval onbekend welk risico deze klanten over de lange beleggingstermijn van 12 tot 16 jaar willen lopen. Zijn zij bereid om (een deel van) hun inleg te verliezen? En hoe kijken zij aan tegen de mogelijkheid dat de toekomstige bestedingsdoelen niet worden gehaald? Nu ook de bestedingsdoeleinden van de klanten vaag zijn gebleven moet het voor Gooisch Effectenhuis onmogelijk zijn geweest de risicobereidheid tegen de doelstelling af te zetten, en aldus op afgewogen wijze transacties in deze portefeuille aan te gaan, zoals bedoeld in artikel 80a, eerste lid, BGfo.

De AFM concludeert dat door Gooisch Effectenhuis onvoldoende informatie is ingewonnen over de risicobereidheid van de klanten [I].

Actualiseren klantbeeld

De AFM concludeert dus dat Gooisch Effectenhuis weliswaar voldoende informatie had omtrent de (zeer geringe) kennis en ervaring van de klanten [I], maar onvoldoende over hun doelstelling, financiële positie en risicobereidheid.

De – reeds gebrekkige – informatie is door Gooisch Effectenhuis bovendien na de intake in september 2009 niet bijgewerkt. Uit de e-mail van klant [I] aan [K] van 22 februari 2010 blijkt alleen van een reeds geplande benodigde € 75.000,- voor het huis in [REDACTED]. Uit het contactverslag van 1 februari 2013 blijkt dat klant [I] tevreden is met de beleggingsresultaten, wat nog geen nadere informatie over de doelstelling geeft. Op het gebied van de risicobereidheid is door Gooisch Effectenhuis weliswaar in handgeschreven aantekening uit maart 2010 opgenomen dat tijdelijk wat defensiever werd belegd, maar daarmee is de overigens onvoldoende concrete informatie over de precieze risicohouding van de klanten niet behoorlijk geactualiseerd, laat staan voldoende aangevuld.

De AFM oordeelt dat Gooisch Effectenhuis artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo ook op het punt van de actualisatieplicht heeft overtreden. Zij had immers moeten begrijpen dat deze – reeds onnauwkeurige en onvolledige – klantinformatie gedateerd was en ongeschikt om als basis voor verdere transacties te dienen. Gooisch Effectenhuis heeft in ieder geval in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 transacties verricht in het kader van het beheer van het vermogen van de klanten [I], waarbij zij zich

Datum 10 september 2015

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 86 van 102

baseerde op de oude in het dossier vastgelegde – reeds gebrekkige – informatie uit 2009. Deze informatie was ten tijde van de laatste transacties aldus circa vier jaar oud.

Conclusie dossier [I]

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis in het dossier van klanten [I] geen of onvoldoende in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft voor haar beheer redelijkerwijs relevante informatie heeft ingewonnen over hun doelstelling, financiële positie en risicobereidheid. Informatie ontbrak of was onvoldoende concreet. Slechts duidelijk was dat de klanten over weinig tot geen ervaring met beleggen beschikten, maar onhelder welk doel zij met hun beleggingen precies wilden bereiken, hoe de financiële positie inclusief schulden was en hoe ver zij qua risico precies bereid waren te gaan. Hierdoor is Gooisch Effectenhuis niet in staat geweest te beoordelen of de transacties van dien aard waren dat zij beantwoordden aan de doelstelling en risicobereidheid van de klanten en door hen financieel gedragen konden worden. Hiermee heeft Gooisch Effectenhuis in strijd gehandeld met artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals nader uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo en in jurisprudentie. De AFM stelt bovendien vast dat de – reeds gebrekkige – informatie over de klanten [I] niet is geactualiseerd, wat een extra overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c (derde lid) BGfo oplevert.

De AFM heeft geconstateerd dat Gooisch Effectenhuis in ieder geval in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 in de portefeuille van klanten [I] transacties verrichtte in het kader van het vermogensbeheer. Op dat moment beschikte Gooisch Effectenhuis aldus niet over de redelijkerwijs relevante informatie over de doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van deze klanten, en was deze informatie daarbij vier jaar oud. In deze situatie was Gooisch Effectenhuis volgens de AFM niet in staat te kunnen vaststellen dat de transacties waarop haar beheer betrekking had voldeden aan de in artikel 80a en 80c BGfo bepaalde nadere eisen aan de informatie zoals bedoeld in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft.

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 in het dossier [I] artikel 4:23, eerste lid, onder a Wft heeft overtreden.

4.3.11. [J]

Naam cliënten: [J] en [J2]

Beroep [J]: [REDACTED]

Beroep [J2]: [REDACTED]

Geboortedatum [J]: [REDACTED]

Geboortedatum [J2]: [REDACTED]

Dossiernummer: 207531

Type klant: beheer

Inbrengwaarde vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 396.000,-

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 87 van 102

Huidig belegd vermogen bij Gooisch Effectenhuis: € 581.372,97 (stand laatste portefeuilleoverzicht)
Datum intake klant (intakeformulier): 18 november 2008
Datum inventarisatie (risicoprofiel/vragenlijst): 27 november 2008
Laatste beheermoment (voor laatste waargenomen transacties): 1 januari tot en met 20 mei 2013
Risicoprofiel: 1

Verwezen zij voor de laatste keer naar bijlage 1 voor een chronologisch overzicht van de in het klantdossier van de heer [J] en mevrouw [J2] (hierna wordt dit klantenkoppel ook wel aangeduid met “[J]”) aangetroffen – en in dit kader relevante – informatie, die hierna per onderdeel aan bod komt.

De AFM leidt af uit de vermogensrapportage voor de rekening van de klanten [J] bij Gooisch Effectenhuis over de periode van 1 januari tot en met 20 mei 2013 af dat in ieder geval tot en met 30 april 2013, zoals ook in de andere dossiers, transacties zijn verricht. Hierna zal worden beoordeeld of Gooisch Effectenhuis – gezien de in het dossier van klanten [J] aanwezige informatie – in die periode beschikte over de daarvoor in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft redelijkerwijs relevante informatie over de kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van de klanten [J].

Kennis en ervaring

Op het intakeformulier hebben klanten [J] bij “*Hoogst genoten opleiding*” en “*Beroep*” ingevuld “[REDACTED]”. Als antwoord op de vraag naar de “*Ervaring beleggen*” hebben zij “*Nee*” aangekruist voor de categorieën “*aandelen*” en “*derivaten*”, en “*Ja*” bij “*vastrentend*”; de vraag naar hun bekendheid met de bijbehorende risico’s lieten zij onbeantwoord.

In de vragenlijst hebben klanten [J] vraag 3: “*Heeft u ervaring met beleggen?*” beantwoord met “*a. Ik heb geen/weinig ervaring*”, waarbij “*geen*” is doorgestreept. Vraag 7: “*In welke beleggingscategorieën belegt u/heeft u belegd?*” is door hen beantwoord met “*b. Obligaties/Obligatiefondsen en/of mix (fondsen) met overwegend obligaties (50% of meer)*”. Vraag 10: “*Heeft u ervaring met beleggingen in derivaten, zoals opties en futures (niet zijnde optieplannen van uw werkgever)*” is beantwoord met “*a = Nee*”.

Uit de fondsenstaten van [REDACTED] uit 2008 blijkt dat de klanten [J] eerder bij [REDACTED] belegden. Dat wordt bevestigd in het contactverslag van 29 oktober 2008: “*Ik ken de heer en mevrouw [J] vanuit de grootbank. Zij hebben een obligatieportefeuille met een waarde van circa 400.000,=.*”

Uit de door de klanten gegeven antwoorden op de vragen blijkt dat zij wat henzelf betreft weinig ervaring met beleggen hebben. Zij hebben geen ervaring met aandelen en derivaten, alleen met de vastrentende categorie. Hoewel zij de vraag naar hun bekendheid met de bijbehorende risico’s onbeantwoord lieten, meent de AFM te kunnen opmaken dat die kennis er wat betreft de aandelen en derivaten ook niet is. De voormalige beroepen van deze reeds bejaarde klanten zijn ingewonnen: mevrouw is [REDACTED] en de heer [REDACTED]. Een gebrek aan beleggingskennis zal door deze beroepen niet zijn weggenomen.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 88 van 102

Uit het dossier blijkt niet dat informatie is ingewonnen over het soort beleggingsdiensten en financiële instrumenten waarmee de cliënten vertrouwd zijn en de transacties in financiële instrumenten van de cliënten en de periode waarin deze zijn verricht. De AFM meent evenwel dat deze specifieke informatie gezien de hoe dan ook summiere ervaring van de klanten niet heel relevant is. Mogelijk heeft [REDACTED] voor de klanten [J] veel en vaak belegd; feit is dat de klanten zichzelf niet erg ervaren rekenen. Dat zou volgens de AFM goed verklaard kunnen worden door het feit dat de heer [J] – zoals blijkt uit het dossier – in de loop der tijd [REDACTED] is geraakt, waardoor de beleggingen in handen kwamen van de onervarener mevrouw [J].

De AFM stelt vast dat uit het dossier wel blijkt dat de klanten [J] onervaren zijn, zeker nu mevrouw [J] er min of meer alleen voor komt te staan, en beoordeelt de informatie-inwinning door Gooisch Effectenhuis omtrent de kennis en ervaring van de klanten [J] hiermee als – nét – voldoende.

Doelstelling

De klanten [J] hebben op het intakeformulier bij “*Beleggingsdoelstelling*” en bij “*Beleggingshorizon*” niets ingevuld. In de vragenlijst hebben zij in antwoord op vraag 1 “*Over welke periode wilt u beleggen?*” zowel “*b. 2 tot 4 jaar*” als “*c. 4 tot 8 jaar*” aangestreept. Het antwoord op vraag 2 “*Wat is het voornaamste doel waarvoor u wilt beleggen?*” is “*d. Toekomstige (bekende) bestedingsdoeleinden*”.

In het contactverslag van 29 oktober 2008 staat: “*Het gaat om vrij belegbaar vermogen dat defensief belegd wordt.*”

In de bevestiging van de uitgangspunten d.d. 5 januari 2009 en zoals bevestigd op 30 juni 2009 en 1 januari 2010 staat: het beleggingsdoel is toekomstige (bekende) bestedingsdoeleinden; er dienen geen periodieke bedragen te worden onttrokken om inkomen aan te vullen; beleggingshorizon 4 tot 8 jaar.

Er is in het dossier geen nadere informatie over de doelstelling van de klanten [J] opgenomen.

Volgens de AFM is in dit dossier niet de in artikel 4:23 Wft bedoelde redelijkerwijs relevante informatie over de doelstelling ingewonnen, waardoor Gooisch Effectenhuis niet in staat is geweest om, zoals artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder a, BGfo aangeeft, vast te kunnen stellen dat transacties voldeden aan de beleggingsdoelstellingen van de klanten [J].

De doelstelling van de klanten [J] is volgens het antwoord op de daartoe gestelde vraag en zoals bevestigd in de brief met uitgangspunten “toekomstige (bekende) bestedingsdoeleinden”. Volgens het contactverslag van 29 oktober 2008 gaat het om “vrij belegbaar vermogen dat defensief belegd wordt.” De beleggingshorizon is volgens de klanten 2 tot 4 ofwel 4 tot 8 jaar; in de uitgangspunten wordt alleen voor deze laatste categorie gekozen. Volgens de uitgangspunten dienen er geen periodieke bedragen te worden onttrokken om inkomen aan te vullen.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 89 van 102

De AFM vindt dat Gooisch Effectenhuis het doel waarmee de klanten [J] hun vermogen belegden nader had moeten concretiseren. Het is voorstelbaar dat deze klanten gelet op hun leeftijd: bij de intake in 2008 reeds 79 en 69 jaar oud, niet heel specifiek konden zijn over de beleggingshorizon. Uit het dossier blijkt overigens dat de heer [J] in 2012 is overleden na een jarenlang kwakkelende gezondheid. Des te belangrijker was het gezien een en ander voor Gooisch Effectenhuis geweest om wel heel goed te weten wat de klanten met hun beleggingen wensten te bereiken. Werd in 2008 al voorzien dat mevrouw [J] op korte termijn alleen zou achterblijven en met het vermogen beoogd haar pensioen te verrijken? Hoeveel rendement beoogden de klanten op korte of iets langere termijn te behalen? Meer concrete informatie over het streven van deze bejaarde klanten was voor een zorgvuldig vermogensbeheer onontbeerlijk.

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis ten aanzien van de doelstelling van de klanten [J] een onvoldoende (concreet) klantbeeld heeft verkregen.

Financiële positie

Het onderdeel “*Tarief IB + inkomen*” op het intakeformulier is door klanten [J] onbeantwoord gelaten. Achter “*Te beleggen bij Gooisch Effectenhuis (privé) €*” is ingevuld: “200.000” en achter “*Belegd vermogen elders: €*” “200.000,-”.

Vraag 5 uit de vragenlijst “*Stel dat het opgebouwde vermogen fors lager uitkomt dan verwacht. Hoe gemakkelijk zou u dit kunnen opvangen met andere inkomsten en/of vermogensbestanddelen?*” is beantwoord met “*a. Ik zou deze tegenvaller – met enige moeite – (deels) kunnen compenseren met andere inkomsten of mijn uitgaven kunnen verlagen*”, waar door de klanten is bij gezet: “*(heel moeilijk)*”. Vraag 9 “*Welk deel van uw totale vermogen (exclusief uw eigen woning) houdt u liquide aan (bijvoorbeeld op spaar en/of betaalrekeningen) met het oog op (onvoorziene) uitgaven?*” met “*b. 5-25%*”.

Uit de fondsenstaten van [REDACTED] per 30 september 2008 en 31 december 2008 blijkt van de beleggingen daar door de klanten [J].

In het contactverslag van 29 oktober 2008 staat nog: “*Ik ken de heer en mevrouw [J] vanuit de grootbank. Zij hebben een obligatieportefeuille met een waarde van circa 400.000,=. Daarnaast laat zij tevens zien nog een [REDACTED] constructie te hebben bij [REDACTED] (25k).*”

Volgens de AFM heeft Gooisch Effectenhuis in dit dossier onvoldoende in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft redelijkerwijs relevante informatie over de financiële positie ingewonnen, waardoor zij niet in staat is geweest om, zoals artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder b, BGfo voorschrijft, te beoordelen dat de transacties van dien aard waren dat cliënten [J] de met hun beleggingsdoelstellingen samenhangende beleggingsrisico’s financieel kunnen dragen.

Gooisch Effectenhuis wist blijkens de fondsenstaten van [REDACTED] en ook gezien de tijd dat [K] zelf nog bij [REDACTED] werkte van de beleggingen daar door de klanten [J]. Uit het contactverslag van 29 oktober 2008 blijkt van een obligatieportefeuille (daar?) met een waarde van circa € 400.000,- en een [REDACTED] constructie bij [REDACTED]

van € 25.000,-. De klanten vulden in antwoord op de vragen in dat hun belegd vermogen elders € 200.000,- is; het is niet helemaal duidelijk hoe zich dit bedrag tot de door Gooisch Effectenhuis genoteerde € 400.000,- verhoudt. In het dossier ontbreekt verder enige informatie over het (pensioen)inkomen, het totale vermogen, eventuele (hypotheek)schulden en het huizenbezit van de klanten [J]. Daardoor kan Gooisch Effectenhuis geen totaaloverzicht van de financiële positie van deze klanten hebben gehad en heeft zij niet kunnen afwegen wat de draagkracht van deze klanten aan beleggingen toeliet. Dat is ernstig, temeer nu de klanten in antwoord op vraag 5 uit eigen beweging hebben toegevoegd dat zij enige tegenvallers daarin maar “*heel moeilijk*” konden opvangen.

De AFM beoordeelt de informatie-inwinning door Gooisch Effectenhuis op het punt van de financiële positie van klanten [J] als onvoldoende.

Risicobereidheid

In de vragenlijst hebben de klanten [J] als antwoord op vraag 4 “*Hoe reageert u als uw beleggingen tussentijds dalen van € 50.000,- naar € 45.000,-?*” gekozen “*b. Ik vind het vervelend*”. In antwoord op vraag 6 “*Wat doet u bij een waardedaling (van uw beleggingen) van 10%?*” omcirkelen zij zowel “*b. ik verkoop een deel van mijn beleggingen*” als “*c. Ik houd mijn beleggingen aan en doe niets*”. En vraag 8 “*De verhouding tussen rendement en risico bepaalt voor een belangrijk deel het Beleggingsresultaat. Welke van onderstaande stellingen past het beste bij u?*” is beantwoord met “*a. Een gestage groei van mijn vermogen vind ik belangrijker dan de kans op hoge rendementen die flinke fluctuaties met zich mee kunnen brengen.*”

In het contactverslag van 29 oktober 2008 staat: “*Het gaat om vrij belegbaar vermogen dat defensief belegd wordt. Het huidige profiel is en blijft hoogstwaarschijnlijk 1.*” In de door Gooisch Effectenhuis op 5 januari 2009, 30 juni 2009 en 1 januari 2010 bevestigde uitgangspunten staat inderdaad dat de beleggingen zullen plaatsvinden conform het beleggingsprofiel 1 (beperkt risico, zeer defensief).

Uit de antwoorden op de vragenlijst blijkt dat de klanten [J] niet gecharmeerd zijn van waardedalingen van € 50.000,- naar € 45.000,- en bij algemene waardedalingen van 10% ofwel een deel van de beleggingen willen verkopen, ofwel deze aanhouden. De klanten [J] vinden een gestage groei van hun vermogen belangrijker dan de kans op hoge rendementen die flinke fluctuaties met zich kunnen brengen. Het puntentotaal van deze antwoorden – gecombineerd met de relatief korte beleggingshorizon – indiceert beleggingen conform het zeer defensieve profiel 1, wat ook is aangehouden.

Hoewel Gooisch Effectenhuis op basis van deze gegevens kon opmaken dat de risicobereidheid van de klanten [J] laag was, heeft zij nagelaten meer concreet in kaart te brengen hoe ver de klanten alsnog bereid waren te gaan. Dat had wel in de rede gelegen, mede gelet op het feit dat deze gepensioneerde klanten met een relatief korte horizon wel enig beleggingsresultaat wilden bereiken. Hoe had men met de terughoudende beleggingen alsnog voldoende uit de beleggingen willen halen? Welke risico's waren in dit verband nog acceptabel? Complicerend is weer dat het ook aan een concrete doelstelling van de klanten heeft ontbroken.

De AFM concludeert dat door Gooisch Effectenhuis onvoldoende informatie is ingewonnen over de risicobereidheid van de klanten [J].

Actualiseren klantbeeld

De AFM constateert dus dat Gooisch Effectenhuis weliswaar – nét – voldoende kennis in huis had omtrent de (geringe) kennis en ervaring van de klanten [J], maar onvoldoende informatie heeft ingewonnen over hun doelstelling, financiële positie en risicobereidheid.

Sinds de intake van de klanten eind 2008 is in het dossier aan nieuwere informatie slechts het contactverslag van 10 juli 2012 te vinden. Dit verslag maakt duidelijk dat mevrouw [J] tevreden is over het rendement en dat het slecht gaat met de gezondheid van haar man. Dit is geen relevante klantinformatie. Hiermee is althans volgens de AFM de – reeds onvolledige – informatie over de doelstelling, financiële positie en risicobereidheid van de klanten [J] onvoldoende geactualiseerd. Zeker gezien de korte beleggingshorizon van zo'n 2 tot 4 jaar vanaf de intake had Gooisch Effectenhuis tussentijds moeten bespreken welk concreet doel de klanten inmiddels voor ogen stond en met welke te nemen risico's dit zou kunnen worden bereikt. Dat had temeer in de rede gelegen gezien de gebleken slechte gezondheidstoestand van de heer [J], gevolgd door diens overlijden in 2012.

De AFM oordeelt dat Gooisch Effectenhuis ook artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo op het punt van de actualisatieplicht heeft overtreden. Zij had immers moeten begrijpen dat de – reeds onnauwkeurige en onvolledige – klantinformatie gedateerd was en ongeschikt om als basis voor verdere transacties te dienen. Gooisch Effectenhuis heeft in ieder geval in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 transacties verricht in het kader van het beheer van het vermogen van de klanten [J], waarbij zij zich baseerde op de oude in het dossier vastgelegde – en eveneens onvolledige – informatie uit 2008. Deze informatie was ten tijde van de laatste transacties aldus circa vijf jaar oud.

Conclusie dossier [J]

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis in het dossier van klanten [J] geen of onvoldoende in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft voor haar beheer redelijkerwijs relevante informatie heeft ingewonnen over hun doelstelling, financiële positie en risicobereidheid. Gooisch Effectenhuis wist wel dat de klanten weinig ervaring hadden, maar had onvoldoende zicht op hun financiën en niet in kaart gebracht welk concreet doel zij met welk concreet te nemen risico wilden bereiken. Hiermee heeft Gooisch Effectenhuis in strijd gehandeld met artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals nader uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo en in jurisprudentie.

De AFM stelt in dit dossier bovendien een overtreding vast in verband met de actualisatieplicht die volgt uit artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c (derde lid) BGfo.

De AFM heeft geconstateerd dat Gooisch Effectenhuis in ieder geval in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 in de portefeuille van klanten [J] transacties verrichtte in het kader van het vermogensbeheer. Op dat moment beschikte Gooisch Effectenhuis niet over de redelijkerwijs relevante informatie over deze klanten. De –

aldus gebrekkige – informatie was bovendien vijf jaar oud. Hierdoor was Gooisch Effectenhuis volgens de AFM niet in staat te kunnen vaststellen dat de transacties waarop haar beheer betrekking had voldeden aan de in de artikelen 80a en 80c BGfo bepaalde nadere eisen aan de informatie zoals bedoeld in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft.

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis in de periode van 1 januari 2013 tot en met 30 april 2013 in het dossier [J] artikel 4:23, eerste lid, aanhef en onder a, Wft heeft overtreden.

4.4. Conclusie

De AFM concludeert dat Gooisch Effectenhuis artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft heeft overtreden doordat zij in de tien door de AFM onderzochte dossiers geen dan wel onvoldoende (concrete) redelijkerwijs relevante informatie voor haar advies of vermogensbeheer heeft ingewonnen omtrent de kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en/of risicobereidheid van haar cliënten.

Over de kennis en de ervaring van haar klanten heeft Gooisch Effectenhuis in acht van de tien onderzochte dossiers⁴³ geen, althans onvoldoende (concrete) informatie ingewonnen voor zover dat redelijkerwijs relevant was geweest voor haar advies of vermogensbeheer, in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft. In strijd met het bepaalde in dat artikel en artikel 80c BGfo beschikte Gooisch Effectenhuis niet over (voldoende) relevante gegevens omtrent het soort beleggingsdiensten en financiële instrumenten waarmee de cliënten vertrouwd waren, de aard, het volume en de frequentie van de transacties in financiële instrumenten van de cliënt en de periode waarin deze waren verricht en de opleiding van de klanten. Daardoor kon Gooisch Effectenhuis niet vaststellen dat een transactie waarop haar advies of vermogensbeheer betrekking had van dien aard was dat de klanten, gelet op hun kennis en ervaring, konden begrijpen welke beleggingsrisico's daaraan verbonden waren, zoals bedoeld artikel 80a, eerste lid, onder c, BGfo.

Over de doelstelling van de klanten heeft Gooisch Effectenhuis in eveneens acht van de tien onderzochte dossiers⁴⁴ geen, althans onvoldoende (concrete) informatie ingewonnen voor zover dat redelijkerwijs relevant was geweest voor haar advies of vermogensbeheer, in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft. Naar de beleggingsdoelstellingen van de klanten wordt slechts gevraagd in een meerkeuzevraag in de vragenlijst en het intakeformulier. Ook overigens is in de dossiers niet gebleken dat de specifieke doelstellingen van de klanten, zoals bedoeld in artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder a, en tweede lid, BGfo, door Gooisch Effectenhuis in kaart zijn gebracht. Daardoor is Gooisch Effectenhuis onvoldoende in staat geweest om vast te kunnen stellen dat de transacties waarop haar advies en vermogensbeheer betrekking had voldeden aan de specifieke beleggingsdoelstellingen van de cliënt.

⁴³ Te weten in de dossiers [A], [B], [C], [D], [E], [F], [G] en [H].

⁴⁴ Te weten in de dossiers [B], [C], [E], [F], [G], [H], [I] en [J].

Over de financiële positie van de klanten heeft Gooisch Effectenhuis in negen van de tien onderzochte dossiers⁴⁵ geen, althans onvoldoende (concrete) informatie ingewonnen voor zover dat redelijkerwijs relevant was geweest voor haar advies of vermogensbeheer, in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft. Zo ontbreekt in de dossiers (voldoende) informatie over de omvang van de periodieke inkomsten of het pensioeninkomen, het vermogen en/of de financiële verplichtingen van de klanten, zoals volgens artikel 80a BGfo ter uitwerking van het bepaalde artikel 4:23, eerste lid, onder a Wft vereist. Daarmee kan Gooisch Effectenhuis in negen van de tien onderzochte dossiers niet dan wel onvoldoende vaststellen of de klanten de met hun beleggingsdoelstellingen samenhangende beleggingsrisico's financieel kunnen dragen.

Over de risicobereidheid van de klanten tot slot heeft Gooisch Effectenhuis in alle tien de onderzochte dossiers geen, althans onvoldoende (concrete) informatie ingewonnen voor zover dat redelijkerwijs relevant was geweest voor haar advies of vermogensbeheer, in de zin van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft. In alle dossiers ontbreekt voldoende concrete informatie over de risicobereidheid van de betrokken cliënten, terwijl die informatie ook blijkens de uitwerking in artikel 80a, eerste lid, aanhef en onder a, en tweede lid, BGfo wel aanwezig en volgens jurisprudentie bovendien voldoende concreet moet zijn. Gooisch Effectenhuis heeft daarbij niet gehandeld conform de aanbevelingen met betrekking tot het klantbeeld inzake de risicobereidheid uit de leidraad van de AFM "De klant in beeld". Evenmin heeft zij op andere wijze aangetoond daaromtrent voldoende informatie te hebben ingewonnen. Daardoor heeft Gooisch Effectenhuis haar advies en beheer moeten baseren op een onvolledig beeld van de risicobereidheid van haar klanten.

Per klant dossier bezien constateert de AFM dat steeds op drie kwart of alle (namelijk steeds drie of alle vier) informatie-onderdelen onvoldoende informatie is ingewonnen. Zo heeft Gooisch Effectenhuis in geen enkel dossier een behoorlijk totaalbeeld van de klant verkregen. De gebreken in de informatie-inwinning op het ene vlak hebben bovendien steeds die bij het andere onderwerp versterkt. Zonder dat Gooisch Effectenhuis de diverse doelstellingen in beeld had, kon zij niet goed beoordelen of die gezien de risicobereidheid en financiële positie haalbaar waren. Zonder een goed zicht op de diverse financiële posities konden omgekeerd de in het kader van de doelstellingen te nemen beleggingsrisico's en gevolgen onvoldoende worden ingeschat.

In negen van de tien onderzochte dossiers⁴⁶ heeft Gooisch Effectenhuis naar het oordeel van de AFM bovendien de reeds gebrekkige informatie niet geactualiseerd, zoals blijkens de uitwerking in artikel 80c, derde lid, BGfo eveneens door artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft wordt vereist. Concrete klant informatie uit de dossiers dateert veelal nog uit 2007 of 2008 toen de overeenkomsten werden afgesloten en was daarmee in 2013 inmiddels vijf of zes jaar oud. Gooisch Effectenhuis had moeten begrijpen dat de – overigens dus onnauwkeurige en onvolledige – informatie gedateerd was. Daardoor heeft Gooisch Effectenhuis ook artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft zoals uitgewerkt in de artikelen 80a en 80c BGfo op het punt van de actualisatieplicht overtreden.

De AFM heeft geconstateerd dat de laatste door haar waargenomen transacties in de klantdossiers plaatsvonden in de periode van 1 januari tot en met 30 april 2013. Zoals uit het voorgaande blijkt heeft de informatie-inwinning

⁴⁵ Te weten de dossiers [A], [B], [C], [D], [F], [G], [H], [I] en [J].

⁴⁶ In de dossiers [A], [B], [D], [E], [F], [G], [H], [I] en [J].

van Gooisch Effectenhuis haar niet in staat gesteld om, zoals artikel 80a BGfo in uitwerking van artikel 4:23, eerste lid, aanhef en onder a, Wft voorschrijft, te kunnen beoordelen of de in deze periode in het kader van haar advies of vermogensbeheer verrichte transacties in de klantdossiers a) voldeden aan de beleggingsdoelstellingen van de cliënten, b) van dien aard waren dat de cliënten de met hun beleggingsdoelstellingen samenhangende beleggingsrisico's financieel konden dragen, en c) van dien aard waren dat de cliënten, gelet op hun ervaring en kennis, konden begrijpen welke beleggingsrisico's aan de transacties of aan het beheer van hun portefeuilles verbonden waren. Gooisch Effectenhuis heeft aldus artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft in de periode van 1 januari tot en met 30 april 2013 in alle tien de door de AFM onderzochte klantdossiers overtreden.

4.5. Reactie op resterende zienswijzen

Reactie zienswijze "Optreden AFM"

Volgens [L] van Gooisch Effectenhuis was de wijze waarop de AFM op 22 mei 2013 binnenviel bij Gooisch Effectenhuis te Voorst ongehoord. Verder steekt het dat zij eind 2013 een tijd lang niets hoorde van de AFM en eind december 2013 opeens een concept onderzoeksrapport ontving.

De AFM betreurt dat de manier waarop haar toezichhouders het onderzoek bij Gooisch Effectenhuis hebben uitgevoerd op [L] een dergelijk negatieve indruk heeft achtergelaten. De AFM beoogt haar onderzoeken, voor zover mogelijk, op een voor de onderzochte partij zo min mogelijk belastende wijze te laten plaatvinden. Eind 2013 was de AFM doende met het afronden van het onderzoeksrapport, wat Gooisch Effectenhuis aldus in december ontving.

Reactie overlegging brieven klanten

Ten bewijze dat alle volgens artikel 4:23 Wft benodigde informatie er in de onderzochte periode wel degelijk was zijn namens Gooisch Effectenhuis recente, in mei 2015 gedateerde, brieven van de tien door de AFM geselecteerde en onderzochte klanten overgelegd.

Uit deze brieven blijkt duidelijk dat de klanten een "goed gevoel" hebben bij de dienstverlening door Gooisch Effectenhuis en "tevreden" zijn met haar benadering.⁴⁷ Klanten spreken van het elkaar "uitvoerig gesproken hebben"⁴⁸ met een "persoonlijke benadering", en over "persoonlijk contact"⁴⁹ en "diepgaande gesprekken"⁵⁰. De "charme" van de relatie met Gooisch Effectenhuis is gelegen in "het frequente persoonlijke contact"⁵¹ met "korte lijnen".⁵² Er is volgens de klanten "regelmatig contact" met Gooisch Effectenhuis en "zij kennen ons als klant goed".⁵³ Gooisch Effectenhuis "laat de klant nog koning zijn."⁵⁴

⁴⁷ Zoals omschreven in de brief van [J] van 8 mei 2015.

⁴⁸ Zoals omschreven in de brief van [I] van 9 mei 2015 en [H] van 7 mei 2015.

⁴⁹ Zoals omschreven in de brief van [F] van 18 mei 2015.

⁵⁰ Zoals omschreven in de brief van [E] van 15 mei 2015.

⁵¹ Zoals omschreven in de brief van [E] van 15 mei 2015 en in de brief van [A] van 6 mei 2015.

⁵² Zoals omschreven in de brief van [I] van 9 mei 2015 en de brief van [H] van 7 mei 2015.

⁵³ Zoals omschreven in de brief van [D] van 13 mei 2015.

⁵⁴ Zoals omschreven in de brief van [I] van 9 mei 2015.

De AFM noteert dat de klanten van Gooisch Effectenhuis tevreden zijn en vindt dat gegeven ook niet zonder waarde. Echter, om te kunnen constateren dat Gooisch Effectenhuis bij deze klanten voldoende relevante informatie heeft ingewonnen over hun financiële positie, doelstelling, risicobereidheid en kennis en ervaring is concreet bewijs daarvan nodig. Op dit punt stellen de klanten enkel dat hierover “uitvoerig”⁵⁵ of “diepgaand”⁵⁶ gesproken is en dat [K] “dat toch allemaal al weet”⁵⁷. De klanten komen in hun brieven niet verder dan dit soort algemene mededelingen over de uitvoerige en diepgaande gesprekken, die nog niets zeggen over de concrete vereiste informatie-inwinning op de genoemde wettelijke onderdelen door Gooisch Effectenhuis.

Klant [G] gaat ervan uit dat Gooisch Effectenhuis wel “in staat is in te schatten” dat zijn huis [REDACTED] een significante waarde vertegenwoordigt en dat aan zijn functie als [REDACTED] een ruim ambtelijk inkomen verbonden was.⁵⁸ De AFM benadrukt dat dit nu juist gegevens zijn die actief door Gooisch Effectenhuis bij de klanten opgevraagd hadden dienen te worden. Inschattingen zijn in dit kader niet aan de orde en in ieder geval niet voldoende (concreet).

De opmerkingen in de klantenbrieven zijn wat de AFM betreft te algemeen gesteld en te weinig concreet om daaruit te kunnen afleiden dat Gooisch Effectenhuis in de onderzochte periode voldoende klantinformatie had ingewonnen. De tevredenheid van de klant is niet de maatstaf voor een voldoen aan de eisen die artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft stelt aan klantinformatie-inwinning.

De AFM oordeelt dus dat de brieven van de klanten, hoe vleidend ook, niet kunnen afdoen aan de in paragraaf 4.4 weergegeven conclusie van de AFM.

Reactie zienswijze “Bevindingen AFM kloppen niet”

Namens Gooisch Effectenhuis is er nog op gewezen dat de heer [A] in risicoprofiel 6 in plaats van 4 zat, en dat – anders dan de AFM oordeelde in haar concept onderzoeksrapport – de werkelijke allocatie dus niet afwijkt van de bij het beleggingsprofiel geadviseerde locatie. De AFM merkt op, zoals ook reeds tijdens de zienswijzezitting is benadrukt, dat de hier bedoelde bevinding van de AFM blijkens het definitieve onderzoeksrapport⁵⁹ ook geen onderdeel meer uitmaakt van het dossier en aldus niet ten grondslag ligt aan de boete.

Verder is namens Gooisch Effectenhuis gewezen op een verkeerde conclusie van de AFM inzake de positie van [D], die buiten zijn profiel zou lopen terwijl dat niet klopt. Ook hier merkt de AFM op, zoals eveneens reeds in de zienswijzezitting naar voren gebracht, dat deze bevinding van de AFM blijkens het definitieve onderzoeksrapport⁶⁰ geen onderdeel meer uitmaakt van het dossier. De onderhavige zienswijze mist aldus belang, nu de aangevallen bevindingen niet ten grondslag liggen aan de door de AFM geconstateerde overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft.

De resterende zienswijzen doen niet af aan de hiervoor in paragraaf 4.4 door de AFM getrokken conclusie.

⁵⁵ Zoals omschreven in de brief van [D] van 13 mei 2015.

⁵⁶ Zoals omschreven in de brief van [E] van 15 mei 2015

⁵⁷ Zoals omschreven in de brief van [F] van 18 mei 2015. En [D] van 13 mei 2015.

⁵⁸ Zoals omschreven in de brief van [G] van 12 mei 2015.

⁵⁹ Zie definitief onderzoeksrapport, bevinding 2.1.16, pp. 39-40 en 205-206.

⁶⁰ Zie definitief onderzoeksrapport, p. 224 e.v.

5. Besluit

5.1. Besluit tot boeteoplegging

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten om aan Gooisch Effectenhuis een bestuurlijke boete op te leggen wegens overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft in de periode van 1 januari tot en met 30 april 2013 omdat zij geen, althans onvoldoende, concrete informatie heeft ingewonnen over de financiële positie, doelstelling, risicobereidheid en kennis en ervaring van haar cliënten, voorzover dit redelijkerwijs relevant was geweest voor haar vermogensbeheer en advies.

5.1.1. Hoogte van de boete

Wettelijk systeem: basisbedrag van € 500.000,-

Op grond van artikel 1:81, eerste en tweede lid, Wft en artikel 10 Bbbfs valt overtreding van artikel 4:23 Wft in de tweede categorie en geldt daarvoor aldus een basisbedrag van € 500.000,-.

Ernst en duur van de overtreding

Dit basisbedrag kan worden verlaagd dan wel verhoogd met ten hoogste 50% indien de ernst of duur van de overtreding een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt.⁶¹

Een overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft is in zichzelf ernstig, maar zeker waar het gaat om voor de financiële positie van cliënten zeer relevante en kwetsbare activiteiten als beleggingsadvies of vermogensbeheer. Gooisch Effectenhuis heeft beleggingsadvies gegeven en vermogens beheerd zonder dat zij daarbij voldoende klantinformatie had ingewonnen. In de tien door de AFM onderzochte dossiers is soms op alle, maar steeds ten aanzien van het merendeel van de informatie-onderdelen uit artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft onvoldoende (concrete) informatie ingewonnen. De informatie was daarbij vaak nog gedateerd, want wel vijf tot zes jaar oud. Daarmee heeft Gooisch Effectenhuis haar advies en beheer in alle dossiers moeten baseren op een sterk onvolledig klantbeeld. Dat levert een bijzonder serieuze overtreding op.

De AFM heeft de periode van overtreding vastgesteld tussen 1 januari en 30 april 2013, nu zij in deze periode de laatste advies- en vermogensbeheermomenten heeft waargenomen. Deze aldus vastgestelde duur van de overtreding van 4 maanden is gemiddeld.

⁶¹ Dit volgt uit artikel 2, tweede lid, Bbbfs.

Datum 10 september 2015

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 97 van 102

De AFM verhoogt de boete voor Gooisch Effectenhuis gezien de grote ernst van de overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft bij beleggingsadvies of vermogensbeheer op een alomvattende schaal zoals bij Gooisch Effectenhuis is vastgesteld, met 25%. Daarmee komt de boete op € 625.000,-.

Verwijtbaarheid overtreder

De AFM kan daarnaast basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50% indien de verwijtbaarheid van de overtreder een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt.⁶²

Gooisch Effectenhuis betwist nadrukkelijk dat zij over onvoldoende klantgegevens beschikt heeft en meent juist dat zij haar cliënten veel beter kent dan grootbanken. Zoals [L] aangaf tijdens de zienswijzezitting is de nieuwe vragenlijst door Gooisch Effectenhuis alleen maar gemaakt omdat de AFM dat zo wil, maar blijven zij bij Gooisch Effectenhuis vinden dat hun oude werkwijze, met veel direct cliënt-contact, meer dan in orde was. Het is wat Gooisch Effectenhuis betreft dan ook onbegrijpelijk dat de AFM kanttekeningen plaatst bij haar werkwijze en haar in deze beschuldigt van een schending van haar zorgplicht. Deze houding getuigt niet van een bestaand of verkregen inzicht in de strafwaardigheid van het gedrag.

Aan de andere kant waardeert de AFM de door Gooisch Effectenhuis naar aanleiding van de tussenkomst van de AFM aangebrachte verbeteringen in de informatie-inwinning. Met de door Gooisch Effectenhuis opgestelde nieuwe vragenlijst worden, zoals in paragraaf 1.2.3 overwogen, gerichtere vragen gesteld en aldus meer inzicht gevende antwoorden uitgelokt. Daarnaast heeft Gooisch Effectenhuis in haar reactie op het concept-onderzoeksrapport ervan blijk gegeven dat zij bij de klanten heeft doorgevraagd op twijfelpunten. Hoewel hiermee nog steeds niet alle relevante klantinformatie boven water is gekomen, zijn deze acties van Gooisch Effectenhuis een goede stap in een betere richting.

Gezien een en ander beoordeelt de AFM de verwijtbaarheid van Gooisch Effectenhuis als gemiddeld en dus niet aanleiding gevend tot een verhoging of verlaging van de boete. Daarmee blijft het boetebedrag op € 625.000,-.

Eigen vermogen en draagkracht Gooisch Effectenhuis

Uit de door Gooisch Effectenhuis overgelegde gegevens omtrent haar draagkracht blijkt van een eigen vermogen van ruim [REDACTED] eind jaren 2013, 2014. Hierin ziet de AFM aanleiding de boete van € 625.000,- te verlagen naar € 31.250,-. Deze boete moet Gooisch Effectenhuis kunnen dragen, mede gelet op haar overige uit de gegevens blijkende financiële situatie.

5.1.2. Betaling van de boete

Het bedrag van € 31.250,- dient te worden overgemaakt op bankrekening [REDACTED] ten name van AFM te Amsterdam, onder vermelding van factuurnummer [REDACTED]. Gooisch Effectenhuis ontvangt geen afzonderlijke factuur voor betaling van dit bedrag.

⁶² Dit volgt uit artikel 2, derde lid, Bbbfs.

De boete moet worden betaald binnen zes weken na de datum van dit besluit.⁶³ Als Gooisch Effectenhuis bezwaar maakt tegen dit besluit, wordt de verplichting om de boete te betalen geschorst totdat op het bezwaar is beslist. Deze verplichting wordt ook geschorst als Gooisch Effectenhuis na de bezwaarprocedure in beroep gaat, totdat op het beroep is beslist.⁶⁴ Over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst, is Gooisch Effectenhuis wel de wettelijke rente verschuldigd.⁶⁵

5.2. Besluit tot openbaarmaking van de boete

5.2.1. Inleiding

Omdat de AFM aan Gooisch Effectenhuis een boete oplegt voor de overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft, moet de AFM het boetebesluit op grond van artikel 1:97 Wft na bekendmaking openbaar maken⁶⁶, niet eerder dan vijf werkdagen nadat dit aan Gooisch Effectenhuis is toegestuurd.⁶⁷ Verder moet de AFM, indien van toepassing, zo spoedig mogelijk de indiening van een bezwaar of beroep door Gooisch Effectenhuis tegen de bestuurlijke boete alsmede de uitkomst(en) daarvan bekend maken.⁶⁸

5.2.2. Mogelijk anonieme publicatie

De wetgever heeft het openbaar maken van bestuurlijke boetes verplicht om deelnemers op de financiële markten te informeren en te waarschuwen. Dit is in het belang van de ordelijke en transparante financiële marktprocessen, zuivere verhoudingen tussen marktpartijen en de zorgvuldige behandeling van cliënten.⁶⁹ Met de publicatieverplichtingen als opgenomen in art. 1:97 Wft wordt zo spoedig mogelijk inzicht verschaft in de actuele stand van de boeteprocedure. Onder bepaalde omstandigheden dient de openbaarmaking op grond van artikel 1:97, vierde lid, Wft anoniem plaats te vinden. Dit is het geval indien voorafgaand aan de openbaarmaking door de AFM kan worden vastgesteld dat bij volledige openbaarmaking:

- voor zover de boete wordt opgelegd aan een natuurlijk persoon, bekendmaking van persoonlijke gegevens onevenredig zou zijn;
- betrokken partijen in onevenredige mate schade zou worden berokkend;
- een lopend strafrechtelijk onderzoek zou worden ondermijnd; of
- de stabiliteit van het financiële stelsel in gevaar zou worden gebracht.

⁶³ Dit volgt uit artikel 4:87, eerste lid en de artikelen 3:40 en 3:41 van de Awb.

⁶⁴ Dit volgt uit artikel 1:85, eerste lid, Wft.

⁶⁵ Dit volgt uit artikel 1:85, tweede lid, Wft.

⁶⁶ Dit volgt uit artikel 1:97, eerste lid onder b Wft.

⁶⁷ Dit volgt uit artikel 1:97, tweede lid Wft.

⁶⁸ Dit volgt uit artikel 1:97, vijfde lid, Wft.

⁶⁹ Vergelijk PG 29708, nr. 19, p. 301-303, p. 420-421, nr. 20, p. 30 en nr. 39, p. 8-10.

De AFM ziet geen reden om de openbaarmaking in anonieme vorm plaats te laten vinden. Er is geen sprake van één van de bovengenoemde omstandigheden die aan volledige openbaarmaking in de weg staat. Van volledige openbaarmaking kan daarom niet worden afgezien. Dit wordt als volgt toegelicht.

Het besluit om over te gaan tot volledige openbaarmaking van het boetebesluit en, voor zover van toepassing, van het feit dat bezwaar is ingesteld, is getoetst aan de feiten en omstandigheden die bij de AFM bekend zijn, waaronder de feiten en omstandigheden die door Gooisch Effectenhuis in haar zienswijze zijn kenbaar gemaakt. Op basis van deze feiten en omstandigheden kan de AFM niet vaststellen dat Gooisch Effectenhuis of eventuele andere betrokken partijen door niet-anonieme openbaarmaking in onevenredige mate schade zou worden berokkend.

Logischerwijze zal Gooisch Effectenhuis een niet-anonieme publicatie van de aan haar opgelegde boete als belastend ervaren. Voor zover sprake is van schade door een dergelijke openbaarmaking van de aan Gooisch Effectenhuis opgelegde boete, valt deze schade echter veeleer toe te schrijven aan de overtreding van de norm door Gooisch Effectenhuis, dan aan het geven van bekendheid aan de voor de overtreding opgelegde sanctie.

De AFM heeft de maatschappelijk taak om de markt te informeren of waarschuwen voor door haar geconstateerd schadelijk gedrag van marktpartijen. Het belang van informatie en waarschuwing van de markt is zeker groot in deze zaak, waarin door Gooisch Effectenhuis systematisch op grote schaal vermogens zijn beheerd en beleggingsadvies is gegeven zonder dat daaraan voorafgaand voldoende klantinformatie is ingewonnen. Gooisch Effectenhuis werkte meer uit het hoofd dan op papier en vindt deze werkwijze zelf ook goed. Deze miskenning van de uit wet- en regelgeving voortvloeiende eisen aan een behoorlijke informatie-inwinning is ernstig en verwijtbaar. De markt moet weten dat dergelijke werkwijzen door de AFM niet worden geaccepteerd en consumenten moeten in deze worden gewaarschuwd. Daarbij is ook van belang dat de naam Gooisch Effectenhuis valt, zodat eventuele (toekomstige) klanten weten dat de informatie-inwinning daar tekort schoot. De AFM heeft aldus een groot belang bij niet-anonieme publicatie van de aan Gooisch Effectenhuis opgelegde boete voor overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft en beoordeelt dat niet als onevenredig.

Evenmin heeft de AFM kunnen vaststellen dat bij niet-anonieme openbaarmaking een lopend strafrechtelijk onderzoek zou worden ondermijnd of de stabiliteit van het financiële stelsel in gevaar zou worden gebracht.

5.2.3. Wijze van publicatie

De AFM publiceert de boete door de volledige tekst van het boetebesluit (met uitzondering van vertrouwelijke informatie) op haar website te plaatsen, onder begeleiding van onderstaand persbericht. Van het persbericht wordt een Engelse vertaling opgenomen. Ook wordt een bericht over de boete opgenomen in de periodieke AFM-nieuwsbrieven (consumenten/professionals), wordt een bericht op Twitter geplaatst⁷⁰ en wordt gebruik gemaakt

⁷⁰ Het bericht op Twitter zal bestaan uit de kop van het persbericht en een link naar het persbericht op de website van de AFM.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 100 van 102

van een RSS-feed⁷¹ en een news-alert⁷². Bij het persbericht zal een hyperlink worden opgenomen naar een eventuele uitspraak van de Voorzieningenrechter van de rechtbank op rechtspraak.nl. De AFM kan daarnaast het besluit publiceren door middel van een advertentie in één of meer landelijke en/of regionale dagbladen.

De volgende basistekst wordt in het te publiceren persbericht en/of de advertentie opgenomen:

“AFM beboet Gooisch Effectenhuis voor onvoldoende informatie-inwinning bij vermogensadvies en -beheer

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft op 10 september 2015 aan Gooisch Effectenhuis B.V. een bestuurlijke boete van € 31.250,- opgelegd. De boete is opgelegd omdat Gooisch Effectenhuis bij haar advies en vermogensbeheer onvoldoende klantgegevens heeft ingewonnen, waardoor zij niet kon vaststellen dat haar advies of beheer paste bij de situatie van de klant. Daarmee is artikel 4:23, eerste lid, onder a van de Wet op het financieel toezicht (Wft) overtreden.

Artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft bepaalt dat een financiële onderneming in het belang van de cliënt informatie inwint over diens kennis en ervaring, doelstelling, financiële positie en risicobereidheid, voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor het advies of vermogensbeheer. Deze informatie moet de beleggingsonderneming in staat stellen te bepalen dat transacties voldoen aan de beleggingsdoelstellingen van de cliënt, dat de cliënt de daarmee samenhangende beleggingsrisico's financieel kan dragen en dat de cliënt deze beleggingsrisico's begrijpt.

De AFM heeft tien klantdossiers van Gooisch Effectenhuis onderzocht en vastgesteld dat Gooisch Effectenhuis in de periode van 1 januari tot en met 30 april 2013 in al deze dossiers onvoldoende klantinformatie heeft ingewonnen. Zo ontbreekt concrete informatie over de kennis en ervaring, doelstelling en/of de financiële positie van de klanten. In geen van de dossiers is voldoende informatie aangetroffen over de risicobereidheid van de klanten. De klantinformatie is bovendien vaak vijf tot zes jaar oud en niet aangepast aan nieuwe omstandigheden. Deze gebreken zijn ernstig, omdat alleen met voldoende klantinformatie kan worden vastgesteld welk beleggingsdoel de klant voor ogen heeft en of de beleggingsrisico's door hem worden begrepen en aanvaard en ook financieel kunnen worden gedragen.

Boetehoogte

Voor overtreding van artikel 4:23 Wft geldt een basisbedrag van € 500.000,-. Dit bedrag kan worden verlaagd of verhoogd als de ernst en duur van de overtreding of de verwijtbaarheid van de overtreder daartoe aanleiding geven. Bij het vaststellen van de hoogte van de boete houdt de AFM voorts rekening met het eigen vermogen en de draagkracht van de overtreder. Op basis hiervan is de AFM tot het oordeel gekomen dat een boete van € 31.250,- voor de overtreding van Gooisch Effectenhuis passend is.

Het besluit van de AFM kan door belanghebbende(n) ter toetsing aan de rechter worden voorgelegd.

⁷¹ Een RSS-feed is een automatische melding van aanpassingen op de website.

⁷² Persbureaus en andere instellingen die zich hebben geabonneerd, ontvangen persberichten van de AFM via zogenaamde 'news-alerts'.

Datum 10 september 2015
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 101 van 102

Het volledige besluit kunt u hiernaast downloaden in PDF-formaat. Bij vragen of klachten kunt u contact opnemen met het Meldpunt Financiële Markten van de AFM: 0800-5400 540 (gratis).

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. De AFM bevordert zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten en ziet toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de welvaart en de economische reputatie van Nederland.”

Let op: De AFM kan, al naargelang de omstandigheden op het moment van publicatie, bovengenoemde publicatietekst wijzigen of aanvullen.

Bij het persbericht op de website wordt onderstaande tabel geplaatst, met de datum van het boetebesluit. Als u bezwaar maakt tegen het boetebesluit, zal de AFM dat bekend maken door in de tabel ook de datum op te nemen waarop het bezwaarschrift is ontvangen.

Stand van zaken						
Boete is opgelegd	Bezwaar		Beroep		Hoger Beroep	
	Ingesteld	Beslissing genomen	Ingesteld	Uitspraak gedaan	Ingesteld	Uitspraak gedaan
[datum]	[datum]					

Bijlage 2 bij dit besluit bevat de volledige tekst van het besluit dat op de website van de AFM openbaar zal worden gemaakt, geschoond van vertrouwelijke informatie. Mocht u van mening zijn dat er desondanks vertrouwelijke tekst in staat die geschoond zou moeten worden, dan verneemt de AFM dat graag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 werkdagen na bekendmaking van dit besluit.

Publicatie vindt niet eerder plaats dan nadat vijf werkdagen zijn verstreken na de dag waarop het besluit tot boeteoplegging aan Gooisch Effectenhuis bekend is gemaakt. De publicatie wordt opgeschort als Gooisch Effectenhuis verzoekt om een voorlopige voorziening als bedoeld in artikel 8:81 Awb. Publicatie wordt dan in elk geval opgeschort, totdat de voorzieningenrechter een uitspraak heeft gedaan.⁷³

Als Gooisch Effectenhuis om een voorlopige voorziening vraagt, verzoekt de AFM dit per e-mail ([REDACTED]@afm.nl) aan haar door te geven en het verzoek om voorlopige voorziening per fax toe te sturen (faxnummer 020 - [REDACTED]). Als Gooisch Effectenhuis niet overgaat tot het vragen van een voorlopige voorziening, zal de AFM de boete openbaar maken op de wijze als hiervoor toegelicht.

⁷³ Dit volgt uit artikel 1:97 lid 3 Wft.

Datum 10 september 2015

Ons kenmerk

Pagina

102 van 102

5.2.4. Nadere publicatiemomenten

Als Gooisch Effectenhuis tegen een eventuele boete rechtsmiddelen aanwendt, is de AFM op grond van artikel 1:97, vijfde lid, Wft verplicht om zo spoedig mogelijk inzicht te geven in de actuele stand van die procedure. De AFM dient de uitkomst van een bezwaarprocedure bekend te maken, alsmede dat (hoger) beroep is ingesteld en de uitkomst daarvan. Onverminderd deze publicatie, dient de AFM op grond van artikel 1:98 Wft de eventuele boete ook openbaar te maken, nadat deze definitief is geworden (nadat bezwaar of beroep niet langer openstaat). Deze brief ziet niet op deze latere publicaties op grond van artikel 1:97, vijfde lid, Wft en artikel 1:98 Wft. In een later stadium zult u over nadere publicaties worden geïnformeerd.

6. Hoe kunt u bezwaar maken?

Iedere belanghebbende kan tegen deze beschikking bezwaar maken door binnen zes weken na bekendmaking daarvan een bezwaarschrift in te dienen bij de AFM, t.a.v. Juridische Zaken, Postbus 11723, 1001 GS Amsterdam. Een bezwaarschrift kan ook per fax (faxnummer 020 - 797 3835), per e-mail (e-mailadres bezwarenbox@afm.nl) of met het bezwaarformulier op de website van de AFM (www.afm.nl/bezwaar) worden ingediend. Aan deze elektronische verzending stelt de AFM nadere eisen die op haar website worden toegelicht. Een van die eisen is dat een bezwaarschrift niet aan andere AFM faxnummers of AFM e-mailadressen dan de hier genoemde kan worden gestuurd. De AFM neemt het bezwaarschrift alleen inhoudelijk in behandeling als aan deze eisen is voldaan.

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten

[was getekend]
Assistent boetefunctionaris

[was getekend]
Plaatsvervangend boetefunctionaris