

VRAAG HET DE VEB

Ik ben niet tevreden over mijn abonnement bij Beursfoon. Wat kan ik doen? Waarop moet ik letten als ik een klacht over mijn vermogensbeheerder indien via het KiFiD? De experts van de VEB-Beleggersservice staan dagelijks honderden aangesloten beleggers te woord. Iedere Effect behandelen ze een aantal veelgestelde vragen. U vindt meer antwoorden via veb.net/vraaghetdeveb.

1 In de documenten bij Robeco ONE staat een op- of afslag van maximaal 0,6 procent. Betekent dit dat ik bij in- en uitstappen 1,2 procent van mijn vermogen kwijt ben?

Nee. Robeco meldt op zijn website dat bij de fondsen in Robeco ONE dat een maximale opslag wordt gehanteerd van 0,4% en een maximale afslag van 0,2%. U betaalt dus maximaal 0,6% bij in- en uitstappen.

Maar het kan ook voorkomen dat u juist 0,6% 'verdient'. Belangrijk daarbij is de intrinsieke waarde van een beleggingsfonds. Afhankelijk van het saldo van vraag en aanbod wordt de intrinsieke waarde van het fonds vermeerderd of vermindert met een op- of afslag, dat is de transactieprijs.

Als er op de dag dat u koopt meer verkopers zijn, koopt u de aandelen in het beleggingsfonds met korting, want dan is er een afslag ten opzichte van de intrinsieke waarde. Bij verkoop geldt het omgekeerde.



2 Ik heb een klacht over mijn vermogensbeheerder. Waar moet ik op letten als ik mijn gelijk via het KiFiD probeer te halen?

Als u een verschil van mening niet weet op te lossen met uw vermogensbeheerder, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. De financiële ombudsman zal onderzoeken of hij kan bemiddelen om de klacht op te lossen. Lukt dat niet dan is er de gang naar de geschillencommissie van het KiFiD.

Een uitspraak van de geschillencommissie heeft meestal de vorm van een bindend advies. Maar sommige financiële instellingen willen daar niet aan. Zoals vermogensbeheerder Wilgenhaege die onlangs heeft aangegeven een uitspraak van de geschillencommissie als niet-bindend te beschouwen. In dat geval moeten beleggers een (duurdere) rechtbankprocedure te starten.

Welke financiële dienstverlener uitspraken als bindend advies beschouwt? Raadpleeg: www.kifid.nl/dienstverleners/kifid-register



3 Wanneer krijg ik mijn eerste uitkering uit de Lehman-boedel van de Nederlandse curator?

Beleggers met effecten die zijn uitgegeven door het Amsterdamse Lehman Brothers Treasury B.V., een voormalige dochtervennootschap van Lehman Brothers Holdings uit de Verenigde Staten, hebben twee vorderingen. Naast een directe vordering op Lehman Brothers Holdings uit de Verenigde Staten, heeft deze groep beleggers een vordering op Lehman Brothers Treasury B.V., die eveneens bij het voormalige moederconcern claimt.

De Amerikaanse curator van de holding heeft al (deels) uitgekeerd aan claimanten, de Nederlandse curator nog niet. Naar verwachting zal dat vanaf april plaatsvinden. Houders van deze effecten hoeven geen actie te ondernemen. Mocht u uw vordering inmiddels hebben verkocht, dan heeft u vanzelfsprekend geen recht meer op een uitkering.

4 Ik heb een abonnement bij Beursfoon en ben niet tevreden. Wat kan ik doen?

De VEB ontvangt regelmatig klachten over Beursfoon. Dit is een zelfbenoemd beursinformatiebedrijf, dat beleggers prijzige abonnementen biedt op zogenoemde beurssignalen met bijbehorend automatisch handelssysteem. Als u niet tevreden bent over Beursfoon is het eerst zaak uw abonnement op te zeggen. Denkt u schade te hebben geleden dan is het belangrijk te weten dat u twee overeenkomsten bent aangegaan, een met Beursfoon zelf en een met een vermogensbeheerder.

Eerst Beursfoon. Wie denkt dat er sprake is van oneerlijke handelspraktijken kan contact opnemen met de consumentenautoriteit, die toezicht houdt op de naleving van consumentenrecht. Meer informatie is te vinden op www.consuwijzer.nl.

Ook kunt u op basis van de vermogensbeheerovereenkomst nagaan of de transacties niet zijn uitgevoerd om provisie-inkomsten te genereren. Als inderdaad sprake is van provisie-jagen of 'churning', dan is het raadzaam eerst toezichthouder AFM in te lichten en vervolgens uw recht te halen via het KiFiD of de rechter.

Vragen of klachten over een fonds, bank of vermogensbeheerder?

Dan zit een team van deskundigen klaar om u van dienst te zijn. Voor VEB-leden is de Beleggersservice telefonisch bereikbaar op maandag en donderdag van 10.00 uur tot 13.00 uur via telefoonnummer 070-3130000. Mailen kan ook naar beleggersservice@veb.net