

# VIJF TIPS VOOR ZORGPLICHTKLACHTEN

TEKST: VINCENT NEERING (PELS RIJCKEN & DROOGLEEVER FORTUIJN); ILLUSTRATIE: JOSJE VAN KOPPEN

Door de financiële crisis klaagt een groot aantal beleggers over de schending van de zorgplicht door hun bank of vermogensbeheerder. Zo kunnen ze dat het beste doen.

**W**ie van mening is dat zijn bank haar zorgplicht heeft geschonden, kan zijn klacht voorleggen aan de rechter of eerst aan de bank en daarna aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). De inhoud van de zorgplicht is afhankelijk van de individuele omstandigheden van het geval. Wel is een aantal aanwijzingen te geven over de manier waarop een eventuele klacht het beste is in te kleden.

## 1. KLAAG TIJDIG

Wie vermoedt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden, moet dat dan direct melden. De bank kan dan haar advisering aanpassen of ongewenste producten vervangen door geschiktere beleggingen. Hoe sneller geklaagd, des te groter de kans op een oplossing. Wie te lang wacht met protesteren, kan zelfs zijn recht op schadevergoeding geheel verliezen.

## 2. NEEM VERLIES

Iemand die schade lijdt, is verplicht die zo veel mogelijk te beperken. Als een belegging ongeschikt is, verkoop die dan, ook – of juist – als al verlies is geleden. Wie tegen beter weten in vasthoudt aan de verkeerde beleggingen omdat hij geen verlies wil nemen, doet dat steeds voor eigen risico. Vraag uzelf af, of vraag aan uw adviseur, of speculeren op miraculeus herstel van een mislukte belegging wel verstandig is of dat u beter verdere verliezen kunt voorkomen. Profiteren van herstel van de beurzen kan vaak ook met een andere belegging die wel bij u past.

## 3. WEES EERLIJK

Iedereen die uw klacht beoordeelt – van de klachtenbehandelaar bij de bank tot de Financiële Ombudsman of de rechter – probeert onderscheid te maken tussen de oprecht gedupeerden en de spijtoptanten die achteraf hun verliezen op de bank proberen af te wentelen. Wees dus eerlijk.

Zeg niet dat u totaal geen verstand had van beleggen als u al jaren belegt. Zeg niet dat u voor uw pensioen belegt als dat niet zo is, of dat u eigenlijk wilde sparen als u heeft gekozen voor een offensief profiel. Als u door de mand valt is de geloofwaardigheid van uw klacht verloren. U loopt dan het risico dat

een terechte klacht wordt afgewezen terwijl die bij een eerlijke voorstelling van zaken misschien wel was toegewezen.

## 4. VERWACHT NIET TE VEEL

Als de bank aansprakelijk is voor een gemaakte fout, wordt zelden de hele schade vergoed. Houd er rekening mee dat ook een wél geschikte belegging in waarde had kunnen dalen en dat vaak een deel eigen schuld wordt aangenomen. Een irrealistische vordering kan een hoop sympathie kosten, ook als was de klacht terecht.

## 5. HOUD HET ZAKELIJK

Schrijf op wat er naar uw mening fout is gegaan en wat de schade is. Een klacht wordt niet serieuzer genomen als de klager zijn beleggingsadviseur persoonlijke verwensingen naar het hoofd slingert. Integendeel, een klacht vol uitroepzinnen en krachttermen zegt meestal meer over de klager dan over het handelen van de bank.

Of een klacht kans van slagen heeft is uiteindelijk afhankelijk van de vraag of de zorgplicht echt is geschonden. Het is altijd raadzaam deskundig advies in te winnen. Deze tips bieden zeker geen garantie voor succes, maar zij kunnen wellicht wel helpen te zorgen dat een klacht de behandeling krijgt die hij verdient. ■

