

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-348
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, drs L.B. Lauwaars RA en J.C. Buiter, leden en
mr. M.J.M. Fennis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 juli 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Coöperatieve Centrale Raiffeisen-Boerenleenbank B.A., gevestigd te Utrecht,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 24 november 2015
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument doet zijn beklag over wijziging van de tarieven die de Bank voor een beleggingsproduct in rekening brengt. Op grond van de overeenkomst en de daarvan onderdeel uitmakende voorwaarden is het de Bank toegestaan de tarieven te wijzigen. De Bank dient daarbij wel rekening houden met de belangen van Consument, hetgeen de Bank in dit geval onvoldoende heeft gedaan.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank;
- de nadere reactie van de Bank;
- de verklaring waarmee Consument de uitspraak van de Commissie als bindend aanvaardt.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 29 oktober 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 3 januari 2014 de Overeenkomst Rabo Rendemix-beleggen ondertekend. Via Rabo Rendemix belegt Consument in een mixfonds van Blackrock, waarbij hij de keuze heeft uit vijf onderscheidenlijke fondsen. Het tarief dat de Bank daarvoor aan Consument in rekening brengt bedraagt 0,20% over het gemiddeld belegd vermogen met een minimum van € 20,- en een maximum van € 120,- per jaar.

2.2 Op 7 mei 2015 heeft de Bank aan Consument bericht dat zij met ingang van 1 juli 2015 een nieuwe tariefstructuur zal invoeren. De nieuwe tariefstructuur is als volgt:

- 0,125% per kwartaal over het gemiddeld belegd vermogen tot € 200.000,-;
- 0,10% per kwartaal over het meerdere tot € 500.000,- en;
- 0,075% per kwartaal over het meerdere daarboven.

Het minimumtarief bedraagt € 6,25 per kwartaal. Het maximumtarief is komen te vervallen.

2.3 Indien Consument niet wenste in te stemmen met de nieuwe tariefstructuur, dan kon Consument tot 1 augustus 2015 de posities in Rabo Rendemix kosteloos te verkopen.

2.4 In de overeenkomst Rabo Rendemix is als volgt bepaald:

"De Bank is bevoegd producten en/of bankdiensten en/of de daarvoor verschuldigde vergoeding(en) in te trekken en/of te wijzigen. De Bank stelt de Rekeninghouder - zo mogelijk tevoren - in kennis van een dergelijke intrekking of wijziging. "

2.5 Voorts is bepaald dat de Algemene Voorwaarden voor de Effectendienstverlening van de Rabobank 2007 van toepassing zijn. Daarin is onder meer bepaald:

Artikel 24 sub a:

"De Bank brengt voor de door de Bewaarnemer en de Bank verleende beleggingsdiensten bewaarloon, provisie, kosten (waaronder de door de Bank en/of Bewaarnemer ingeschakelde derden in rekening gebrachte kosten) en belastingen in rekening aan de Klant. De tarieven zoals deze van tijd tot tijd gelden alsmede de wijze waarop deze zullen worden berekend kunnen worden geraadpleegd op www.rabobank.nl dan wel worden door de Bank desgevraagd aan de Klant ter beschikking gesteld. De Bank is altijd bevoegd om deze tarieven te wijzigen. "

[...]

Artikel 38:

Voor zover daarvan in deze Algemene Voorwaarden voor de Effectendienstverlening van de Rabobank 2007 niet is afgeweken, zijn op de beleggingsdienstverlening van de Rabobank ook de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing, met uitzondering van de artikelen 22 tot en met 27 van de Algemene Bankvoorwaarden

2.6 In artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden is als volgt bepaald:

2 Zorgplicht bank en cliënt

1. *De bank neemt bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht en houdt daarbij naar beste vermogen rekening met de belangen van de cliënt. Geen van de bepalingen van deze Algemene Bankvoorwaarden of van de door de bank gebruikte bijzondere voorwaarden kan aan dit beginsel afbreuk doen.*
2. [...]

3. Klacht en verweer

3.1 Consument doet zijn beklag over de tariefswijziging en met name over het verdwijnen van de maximum bijdrage van € 120,- per jaar. Consument stelt dat de tariefsverhoging in zijn geval tot een verhoging van 2000% leidt.

Verweer aangeslotene

3.2 Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Ter zitting heeft de Bank toegegeven – waarmee derhalve is komen vast te staan – dat zij bij de bepaling van de tarieven in 2013 voor het door haar aangeboden product Rabo Rendemix een inschattingfout heeft gemaakt en dat de tariefstructuur voor de Bank niet kostendekkend was, reden waarom zij genoodzaakt was de tariefstructuur aan te passen zoals in mei 2015 aangekondigd.

4.2 Ten aanzien van de wijze waarop de Bank in dit geval invulling heeft gegeven aan de herziening van de tarieven van Rabo Rendemix overweegt de Commissie als volgt. Van belang is dat de Algemene Voorwaarden voor de Effectendienstverlening en de Algemene Bankvoorwaarden van de bank van toepassing zijn op de overeenkomst tussen partijen. Op grond van artikel 24a van eerstgenoemde voorwaarden en de onder 2.4 aangehaalde bepaling is de bank bevoegd de kosten van haar diensten te wijzigen.

- 4.3 Op deze bevoegdheid - tot het wijzigen van de tarieven Rabo Rendemix - kan een uitzondering gelden als het een wijziging van kosten betreft die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Van dit laatste is in dit geval echter niet gebleken. Ook na wijziging van de tarieven stelt de Commissie vast dat de door de Bank gehanteerde tarieven marktconform zijn. Alhoewel de wijziging van de tarieven voor Consument, met name door het loslaten van de maximaal in rekening te brengen vergoeding, een aanzienlijke verhoging met zich brengt, kan niet met recht worden gesteld dat deze verhoging daarmee dan ook naar hiervoor bedoelde maatstaven onaanvaardbaar is.
- 4.4 Niettemin stelt de Commissie vast dat de Bank bij wijziging van de structuur onvoldoende rekening heeft gehouden met de belangen van Consument zoals artikel 2.1 van de Algemene Bankvoorwaarden voorschrijft.
- 4.5 De Bank heeft de tarieven voor haar dienstverlening reeds betrekkelijk korte tijd na de introductie van Rabo Rendemix in 2013 aanmerkelijk verhoogd. Dit geldt door het loslaten van het maximumtarief in het bijzonder in het onderhavige geval. Daar komt bij dat de Bank in eerste instantie slechts van 7 mei 2015 tot 1 juli 2015 en later tot 1 augustus 2015 de gelegenheid heeft gegeven desgewenst de in het Rabo Rendemix product aangehouden posities – weliswaar kosteloos – te verkopen alvorens tot de tariefsverhoging over te gaan. Voorts zullen indien Consument besluit tot overstap naar een ander product, hiermee aankoopkosten zijn gemoeid terwijl Consument ook bij de aanschaf van Rabo Rendemix aankoopkosten heeft gemaakt.
- 4.6 Consument heeft belang bij een beperking van de door hem te betalen kosten, waaraan temeer gewicht moet toekomen nu hij op grond van de overeenkomst gereede verwachtingen mocht hebben en aldus in zekere mate mocht vertrouwen op een continuering van de dienstverlening tegen de bij het aangaan ervan geldende voorwaarden en die voorwaarden voor hem een belangrijke reden waren de overeenkomst aan te gaan. Consument heeft voorts belang bij een overgangstermijn die voldoende is voor een afgewogen besluitvormingsproces inzake het al dan niet continueren van Rabo Rendemix. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank door de wijze waarop zij de – op zichzelf toegelaten – tariefsverhoging heeft doorgevoerd, onvoldoende rekening gehouden met deze belangen van Consument. De bank had aan deze belangen dienen tegemoet te komen door het hanteren van een langere overgangstermijn.
- 4.7 De Commissie is derhalve van oordeel dat de Bank naar maatstaven van zorgvuldigheid tot en met 31 december 2015 de oude tariefstructuur dient te hanteren. Voor zover aan Consument kosten in rekening zijn gebracht op basis van de nieuwe structuur, dient de Bank het verschil aan Consument te vergoeden. Voorts dient de Bank Consument tot en met 31 december 2015 in gelegenheid te stellen zijn posities in Rabo Rendemix kosteloos te verkopen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat

1. de Bank tot en met 31 december 2015 de oude tariefstructuur van Rabo Rendemix hanteert (0,20% over het gemiddeld belegd vermogen met een minimum van € 20,- en een maximum van € 120,- per jaar) en voor zover zij Consument over die periode op basis van het nieuwe tarief heeft aangeslagen, het verschil aan Consument vergoedt;
2. de Bank Consument de gelegenheid geeft tot en met 31 december 2015 de posities in Rabo Rendemix kosteloos te verkopen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld