

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-365
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en J.C. Buiten, leden en
mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 juni 2015
Ingesteld door : Consumenten
Tegen : Rabobank Kromme Rijnstreek U.A., gevestigd te Houten, verder te noemen de
Bank
Datum uitspraak : 27 november 2015
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consumenten beklagen zich over de 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 Consumenten ondertekende Klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consumenten op het verweerschrift;
- de aanvulling van de Bank op het verweerschrift;
- de verklaring waarmee Consumenten de uitspraak van de Commissie als bindend accepteren;
- de pleitnota van Consumenten.

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 Consumenten hebben op de website van de Bank enige vragen ter vaststelling van de voor hen geschikte beleggingsvorm beantwoord met als resultaat dat de volgens de Bank de best passende beleggingsvorm Rabo RendeMix was.
- 2.2 Na ondertekening van een daartoe strekkende, op 16 april 2014 gedateerde, overeenkomst "Overeenkomst Rabo RendeMix – beleggen", beleggen Consumenten bij de Bank conform het RendeMix concept. Hierin beleggen cliënten van de Bank in een mixfonds van Blackrock, waarbij zij de keuze hebben uit vijf onderscheidenlijke fondsen.

2.3 In de overeenkomst is onder meer het volgende opgenomen:

“Kosten

De Bank (...) is bevoegd voor de Rabo RendeMix en/of één of meer van de door haar verleende (elektronische) (Bank)diensten en/of functionaliteiten - gezamenlijk en/of afzonderlijk - kosten in rekening te brengen. (...)

- 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. (...)”

2.4 Voorts is in de overeenkomst opgenomen 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 (...).”

2.5 In artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden staat onder meer:

“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.”*

2.6 Op 7 mei 2015 heeft de Bank Consumenten een brief gezonden waarin zij een tariefswijziging van het Rabo RendeMix product aankondigt. Deze brief luidt voor zover hier van belang:

“Omdat het tarief voor de basisdienstverlening van Rabo RendeMix vanaf 1 juli 2015 wijzigt, ontvangt u deze brief. (...)

Tariefswijziging

De kosten van Rabo RendeMix bestaan uit een bedrag voor de basisdienstverlening, een bedrag voor transacties en de kosten in de BlackRock Mixfondsen. Het tarief voor de basisdienstverlening wijzigt. Het huidige tarief bedraagt 0,20% per jaar met een minimum van € 20 en een maximum van € 120. Vanaf 1 juli 2015 is het tarief voor de basisdienstverlening van Rabo RendeMix als volgt:

- 0,50% over de eerste € 200.000;*
- 0,40% over het meerdere vanaf € 200.000 tot € 500.000;*
- 0,30% over het meerdere vanaf € 500.000.*

Het nieuwe minimumtarief bedraagt € 25 per jaar en het maximum vervalt.

Het nieuwe tarief wordt na afloop van het derde kwartaal voor de eerste keer in rekening gebracht. (...)

Wat betekent dit voor u?

Rabo RendeMix blijft een prima oplossing als u kiest voor rust en gemak.

De BlackRock Mixfondsen presteren goed en de kosten van deze fondsen behoren tot de laagste in de markt.(...)

Geen aankoopkosten

Met Rabo RendeMix laat u uw beleggingen beheren door ervaren experts en bent u weinig tijd kwijt aan uw beleggingsportefeuille. Beleggen via Rabo RendeMix is tot 1 augustus 2015 extra aantrekkelijk. Als u voor die datum een aankooporder doorgeeft, betaalt u namelijk geen aankoopkosten.”

2.7 Consumenten hebben in reactie op deze brief op 9 mei 2015 een e-mail aan de Bank gezonden waarin zij onder meer schrijven:

“Met een verhoging van het tarief basis dienstverlening van ruim 700 % (gebaseerd op mijn portefeuille) ga ik niet akkoord.”

2.8 De Bank heeft hierop bij brief van 20 mei 2015 gereageerd waarna Consumenten zich tot de klachtenafdeling van de Bank hebben gewend en na afwijzing van hun klacht door die afdeling vervolgens tot Kifid.

2.9 In juni 2015 heeft de Bank op haar website een toelichting op de tariefsverhoging gepubliceerd. Daarin schrijft zij:

“De Rabobank heeft haar beleggers in het concept Rabo RendeMix begin mei schriftelijk geïnformeerd over een tariefsverhoging die per 1 juli ingaat. Het gaat hierbij om het tarief voor de dienstverlening dat zij aan de bank betalen. De kosten die fondshuis BlackRock als fondsbeheerder in rekening brengt, blijven ongewijzigd. In dit artikel gaat de Rabobank nader in op de aanleiding en de aard van de verhoging.

Huidig tarief

Het huidige tarief is medio 2013 bij de introductie van de BlackRock Mixfondsen ingevoerd. Met BlackRock zijn goede afspraken gemaakt over de kosten die zij in rekening brengt. Deze kosten vallen voor de belegger zeer gunstig uit en bedragen afhankelijk van het doelrisicoprofiel van de klant tussen de 0,27% en 0,34% over het belegd vermogen op jaarbasis. Het tarief dat de Rabobank vanaf 2013 voor haar dienstverlening in rekening bracht, bedroeg op jaarbasis 0,20% met een minimum van 20 euro en een maximum van 120 euro. De totale kosten van circa 0,50% voor Rabo RendeMix waren hiermee verreweg de laagste in de Nederlandse markt. Begin 2015, anderhalfjaar na invoering van de nieuwe tariefstructuur, heeft de Rabobank vastgesteld dat het tarief dat zij in rekening brengt, niet toereikend is voor een rendabele dienstverlening. Dit heeft verschillende oorzaken:

- Het lage tarief is niet kostendekkend. De kosten die de Rabobank maakt voor het noodzakelijke onderhoud en de doorontwikkeling van de RendeMix dienstverlening zijn hoger dan de opbrengsten.
- Onverwacht grote interesse van de zijde van vermogende beleggers, waar het maximum tarief (EUR 120 per jaar) niet in verhouding staat tot de daadwerkelijke kosten. Hiermee is bij de vaststelling van het tarief in 2013 geen rekening gehouden, omdat Rabo RendeMix primair beoogt een beleggingsoplossing te zijn voor klanten met een relatief klein belegbaar vermogen.

Nieuw tarief

Het tarief van de basisdienstverlening wordt nu verhoogd. Vanaf 1 juli 2015 is het tarief voor de basisdienstverlening van Rabo RendeMix als volgt:

- 0,50% per jaar over de eerste EUR 200.000
- 0,40% per jaar over het meerdere vanaf EUR 200.000 tot EUR 500.000
- 0,30% per jaar over het meerdere vanaf EUR 500.000

Het nieuwe minimumtarief bedraagt EUR 25 per jaar. Het maximum vervalt. Het tarief wordt per kwartaal in rekening gebracht (steeds een kwart van het jaartarief). Het nieuwe tarief wordt na afloop van het derde kwartaal van 2015 voor de eerste keer in rekening gebracht. Ook na deze aanpassingen blijft Rabo RendeMix een zeer concurrerende beleggingsoplossing in de Nederlandse markt. Wij begrijpen dat het vervelend is voor onze klanten om met deze tariefsverhoging geconfronteerd te worden, ook al zijn de totale kosten van RendeMix na de verhoging nog steeds relatief laag in de markt. Indien een klant niet langer in RendeMix wil beleggen, kan de positie verkocht worden. Bij verkoop zullen tot 1 augustus 2015 geen transactiekosten in rekening worden gebracht. Dit geldt ook voor klanten die vanaf 8 mei hun posities hebben verkocht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consumenten vorderen een beperking van de tariefsverhoging en de mogelijkheid om zonder kosten tot 1 januari 2016 de in Rabo Rendemix aangehouden fondsen kosteloos te verkopen, alsmede een vergoeding van aankoopkosten elders.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consumenten voeren aan dat de kostenverhoging van ca. € 120 naar ca. € 1.000 per jaar, een verhoging van bijna 700%, niet redelijk en billijk is. Consumenten brengen voorts te berde dat het er op lijkt dat de Bank haar klanten in de jaren 2013 en 2014 bewust heeft misleid om zoveel mogelijk belegd vermogen binnen te krijgen en daarna de tarieven fors te verhogen.

De verhoging achten zij voorts onaanvaardbaar gezien het feit dat het alleen een online basis dienstverlening betreft, er geen adviesmogelijkheid aan is gekoppeld, en aan- en verkopen apart in rekening worden gebracht.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank 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 inschattingsfout heeft gemaakt en dat de tariefstructuur voor de Bank niet kostendekkend was, reden waarom zij zich genoodzaakt zag 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 herziening van de tarieven van Rabo Rendemix overweegt de Commissie als volgt. Van belang is dat op de Rabo Rendemix overeenkomst de Algemene Voorwaarden voor de Effectendienstverlening van de Bank en de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing zijn. Op grond van artikel 24a van eerstgenoemde voorwaarden en op basis van de onder 2.3 aangehaalde bepaling in de overeenkomst is de Bank bevoegd de kosten verbonden aan haar dienstverlening te wijzigen. Daarmee bieden de Voorwaarden de Bank de mogelijkheid haar voornoemde fout te herstellen.
- 4.3 Op de bevoegdheid tot het wijzigen van tarieven kan een uitzondering gelden indien de kostenwijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Van belang bij de afweging of daarvan sprake is, is in dit geval onder meer de omstandigheid dat de door de Bank gehanteerde tarieven – ook na de wijziging ervan – marktconform zijn. En alhoewel de wijziging van de tarieven voor Consumenten, met name het loslaten van een maximaal in rekening te brengen vergoeding, een zeer forse verhoging met zich brengt, kan niet met recht worden gesteld dat deze verhoging daarmee dan ook naar voorbedoelde 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 Consumenten 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 Consumenten besluiten tot overstap naar een ander product, hiermee aankoopkosten zijn gemoed terwijl Consumenten ook bij de aanschaf van Rabo Rendemix aankoopkosten hebben gemaakt.

- 4.6 Consumenten hebben belang bij een beperking van de door hen te betalen kosten, waaraan temeer gewicht moet toekomen nu zij op grond van de overeenkomst gereede verwachtingen mochten hebben en aldus in zekere mate mochten vertrouwen op een continuering van de dienstverlening tegen de bij het aangaan ervan geldende voorwaarden en die voorwaarden voor hen een belangrijke reden waren de overeenkomst aan te gaan. Consumenten hebben 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 Consumenten. 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 Consumenten kosten in rekening zijn gebracht op basis van de nieuwe structuur, dient de Bank het verschil aan Consumenten te vergoeden. Voorts dient de Bank Consumenten tot en met 31 december 2015 in gelegenheid te stellen hun posities in Rabo Rendemix kosteloos te verkopen.
De Commissie wijst de vordering van Consumenten voor het overige af.

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 Consumenten over die periode op basis van het nieuwe tarief heeft aangeslagen, het verschil aan Consumenten vergoedt;
2. de Bank Consumenten 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