

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-147  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 augustus 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen NN  
Datum uitspraak : 31 maart 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Klacht over wijzingen van het tarief voor een beleggingsrekening. Volgens de consument was de bank op grond van de bij aanvang ondertekende overeenkomst niet gerechtigd het tarief te veranderen in een doorlopende kostenvergoeding. De Commissie constateert dat de algemene voorwaarden uit 2007 de bank het recht verlenen haar tarieven te wijzigen. Op dit uitgangspunt – dat een bank haar tarieven mag wijzigen op grond van een beding in algemene voorwaarden – kan een uitzondering gelden als de wijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet aanvaardbaar is. In dit geval is daarvan niet gebleken. De Commissie acht daarbij onder andere van belang dat de tariefwijziging is ingegeven door de invoering van het verbod op distributievergoedingen. De vordering wordt afgewezen.

**1. Procesverloop**

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

- het ingevulde klachtformulier met bijlagen,
- de brief van 1 september 2015 van Consument,
- de brief van NN van 25 januari 2016,
- de brief van Consument van 3 februari 2016,
- de e-mail van Consument van 16 februari 2016,
- de e-mail van 1 maart 2016, waarin Consument de secretaris bericht dat hij de uitspraak van de Commissie als bindend aanvaardt,
- de brief van NN van 8 maart 2016 en
- de brief van Consument van 23 maart 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend aanvaardden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 1998 met WestlandUtrecht Effectenbank N.V. (hierna: WestlandUtrecht) een overeenkomst afgesloten op grond waarvan hij op basis van execution only in beleggingsfondsen belegt (hierna: de overeenkomst). De beleggingsrekening die Consument in verband met deze overeenkomst aanhoudt, wordt inmiddels aangehouden bij NN, op wie de rechten en verplichtingen van WestlandUtrecht uit de overeenkomst zijn overgegaan.
- 2.2 NN heeft haar tarieven voor deze rekening gewijzigd met ingang van 1 januari 2014. Zij heeft een brief van 20 december 2013 overgelegd – die niet aan Consument is geadresseerd en waarvan Consument de ontvangst heeft betwist – waarin de tariefwijziging wordt toegelicht:

“(…) U heeft een beleggingsrekening (…) waarmee u in beleggingsfondsen belegt. Voor het opnemen en aanbieden van een beleggingsfonds in ons assortiment ontvangen wij van de fondsbeheerder een vergoeding. Deze vergoeding wordt distributievergoeding genoemd en brengt de fondsbeheerder bij u in rekening via de koers van het beleggingsfonds. (…) De wetgever wil dat consumenten beter inzicht krijgen in de kosten van beleggen. Daarom mogen wij vanaf 1 januari 2014 alleen nog distributievergoedingen ontvangen van de fondsbeheerder als deze verrekend worden met u. Vanaf 1 januari 2015 mogen wij helemaal geen distributievergoedingen meer ontvangen. Voortaan gaan wij deze kosten rechtstreeks bij u in rekening brengen.

**Wat betekent dit voor u ?**

*Totale kosten gelijk*

Momenteel betaalt u lopende kosten aan de fondsbeheerder waarin, via de distributievergoeding, ook de kosten voor onze dienstverlening verrekend zijn. Vanaf 1 januari 2014 gaan wij deze kosten zelf bij u in rekening brengen via de doorlopende kosten.

*Bewaarloon*

U betaalt nu jaarlijks bewaarloon over het afgelopen kalenderjaar. Vanaf 2014 gaan wij bewaarloon per kwartaal bij u in rekening brengen in de doorlopende kosten. In 2014 wordt nog wel het bewaarloon over 2013 apart bij u in rekening gebracht

Kosten BFH-Execution only (op jaarbasis)	2013	2014
Doorlopende kosten	nvt	0,72%
<i>Nationale-Nederlanden Bank</i>		
Bewaarloon	0,12%	Vervallen
<i>Nationale-Nederlanden Bank</i>		
Lopende kosten	1,45%	0,85%
<i>Fondsbeheerder (gemiddelde)</i>		
Totale kosten (gemiddelde)	1,57%	1,57%

*Toelichting bij de tabel*

- De doorlopende kosten zijn de kosten voor onze dienstverlening. Deze kosten worden aan het einde van elke maand berekend over de portefeuillewaarde en per kwartaal door ons in rekening gebracht.

- De lopende kosten zijn de kosten die een beleggingsfonds gedurende een jaar maakt en worden verrekend via de koers door de fondsbeheerder.
- Er kunnen grote verschillen zijn in de lopende kosten die beleggingsfondsen berekenen. De Essentiële Beleggersinformatie (EBI) van ieder beleggingsfonds biedt hier meer informatie over. U kunt deze vinden op [nn.nl/beleggen](http://nn.nl/beleggen) in het beleggen menu onder het kopje 'fondsinformatie'.
- Doordat de lopende kosten een gemiddelde zijn, kunnen de totale kosten hoger of lager uitvallen. (...)"

2.3 Op 23 februari 2015 heeft Consument aan NN geschreven:

“(...) Ik ontving uw rekeningoverzicht d.d. 19/2//2015 waarop doorlopende kosten voor het 4<sup>e</sup> kwartaal ad euro 124,00 werden belast en uw brief een dag later dat dit gestorneerd zal worden, omdat de vooraankondiging had ontbroken. (...)

Het ontgaat mij ten enenmale waarop deze belasting van ‘doorlopende kosten’ is gebaseerd. De enige kosten waar ik volgens de overeenkomst met Westland/Utrecht Hypotheekbank voor belast zal worden zijn de aan- en verkoopkosten ad 0,5% en bewaarloon van 0,1% over de waarde van de portefeuille. Van doorlopende kosten is dus totaal geen sprake en ik neem aan dat na de overgang naar Nationale Nederlanden u de overeenkomst respecteert. Ik beschouw deze belasting dan ook als onrechtmatig en sta (...) u niet toe deze belasting uit te voeren. Mocht u echter van mening blijven dat uw belasting voor doorlopende kosten rechtmatig is, dan verwacht ik volkomen transparantie waaruit deze kosten blijken en waarom deze na 16 jaar ineens opduiken. (...)”

2.4 Op 2 maart 2015 heeft NN aan Consument geschreven:

“(...) Graag reageren wij op uw klacht (...). (...) Hieronder leggen wij u uit wat er veranderd is aan de kosten die wij aan u doorbelasten (...). Op 20 december 2013 hebben wij u per brief op de hoogte gebracht van een wijziging in onze kostenstructuur. Mogelijk heeft u deze brief niet ontvangen. Daarom vindt u hieronder nogmaals de reden van de wijziging in de doorbelasting van de kosten.

Tot 1 januari 2014 ontvingen wij van de fondsbeheerders een vergoeding voor het opnemen en aanbieden van een beleggingsfonds in ons assortiment. Deze vergoeding werd distributievergoeding genoemd. Omdat wij deze vergoeding ontvingen, konden wij de kosten die wij u in rekening brachten laag houden. Omdat wij nog steeds dezelfde kosten maken, maar geen vergoeding meer van de fondsbeheerder ontvangen, brengen wij doorlopende kosten in rekening. Voor 1 januari 2014 betaalde u dit via de koers van het fonds aan uw fondsbeheer [bedoeld zal zijn: fondsbeheerder]. Nu brengen wij dit rechtstreeks bij u in rekening. (...)

Het is voor ons helaas niet mogelijk om de specifieke kosten voor het administreren van uw beleggingsrekening te laten zien. De kosten die wij (...) in rekening brengen, dienen ter dekking van de kosten die wij maken voor onder meer het administreren van de effecten, ontwikkeling en onderhoud van onze administratieve systemen en producten en de kosten die door onze toezichhouders (...) in rekening worden gebracht. Daarom willen we niet meer spreken van bewaarloon, maar van doorlopende kosten. Gezien bovenstaande zien wij dan ook geen reden om de kosten niet bij u in rekening te brengen. (...)"

2.5 Bij brief van 4 maart 2015 heeft Consument gereageerd:

"(...) U maakt het niet inzichtelijk waaruit deze kosten precies bestaan en de hoogte daarvan. Slechts in algemene zin doet u een flauwe poging om uw greep in de kas te rechtvaardigen. (...) U zult begrijpen dat, met het in rekening brengen van 124,00 euro p/jaar voor een kleine beleggingsportefeuille, dit een onredelijke druk geeft op het beleggingsresultaat en totaal niet in verhouding staat tot eerdere kosten en een verhoging geeft van ruim 400% zonder enige verhouding met de waarde van de portefeuille. Sinds de aanschaf in 1998 zijn er geen transacties geweest en het ligt niet in de lijn der verwachting dat er tot einde van de looptijd in 2023 transacties zullen plaatsvinden. Het is een slapende portefeuille waarbij het berekenen van 0,1% bewaarloon meer dan voldoende zal blijken te zijn. In vergelijking geef ik u nog het bewaarloon dat ING (52,80) en AMRO (39,60) (..) in rekening brengt. Nogmaals, ik beschouw deze belasting dan ook als onrechtmatig (...). (...)"

2.6 Op 12 mei 2015 heeft Consument aan NN geschreven:

"(...) Ik heb een overeenkomst met WestlandUtrecht waarin wij overeengekomen zijn dat voor deze rekening een jaarlijks bewaarloon geldt van 0,1% over de waarde van de portefeuille per 31/12 van het voorgaande jaar. Dat u het beheer van de portefeuille heeft overgenomen van WestlandUtrecht ontslaat u niet van de verplichting de gesloten overeenkomst uit 1998 te respecteren.

Het feit dat u uw zogenaamde doorlopende kosten niet inzichtelijk maakt noch kan aantonen en daardoor door mij niet te controleren zijn maakt het volledig onrechtmatig om deze (...) af te schrijven zonder dat ik toestemming gegeven heb. Hetgeen u eerder stelde (...) dat zulke kosten in de koers verwerkt zouden zijn, is al helemaal oncontroleerbaar en totaal ongeloofwaardig. De verklaring van de kosten, zoals verwoord in uw brief van 2 maart, zie ik ook niet terug in de overeenkomst uit 1998 en ik zie ook niet in waarom ik boven op het bewaarloon voor een kleine portefeuille in die kosten zou moeten bijdragen. (...)"

### **3. Vordering, klacht en verweer**

- 3.1 Consument vordert dat NN wordt veroordeeld tot vergoeding van schade, door hem begroot op € 194, en dat NN wordt bevolen ten aanzien van zijn beleggingsrekening alleen het in 1998 met WestlandUtrecht overeengekomen bewaarloon in rekening te brengen.
- 3.2 NN heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 Voorheen was gebruikelijk dat fondsbeheerders aan beleggingsondernemingen – zoals in dit geval NN – een provisie betaalden, ook wel aangeduid als distributievergoeding. Deze vergoeding diende, zoals het woord al zegt, als compensatie voor de kosten die een beleggingsonderneming zoals NN maakte voor het geven van voorlichting en al het andere wat nodig was om het product van de desbetreffende fondsbeheerder op verantwoorde wijze aan beleggers ter beschikking te stellen. De distributievergoeding werd door de fondsbeheerder ingehouden op de revenuen van het fonds en kwam daardoor uiteindelijk ten laste van het door de belegger behaalde rendement op zijn belegging in het fonds. Inmiddels is een wettelijk provisieverbod ingevoerd en is het fondsbeheerders niet meer toegestaan een dergelijke distributievergoeding aan de beleggingsondernemingen te betalen. Als gevolg daarvan zijn beleggingsondernemingen ertoe overgegaan rechtstreeks kosten bij de belegger in rekening te brengen. De totale kosten die een beleggingsonderneming maakt, zijn immers niet gewijzigd als gevolg van het genoemde wettelijk verbod.
- 4.2 Tussen partijen is in geschil of NN op grond van de door Consument ondertekende overeenkomst en bijbehorende algemene voorwaarden haar tarieven heeft mogen aanpassen. NN stelt zij daartoe gerechtigd is op grond van de Algemene Voorwaarden Beleggen 2013 (hierna: de Algemene Voorwaarden 2013); Consument heeft daartegen ingebracht dat hij zich beroept op de algemene voorwaarden uit 1998 en dat NN niet gerechtigd is zomaar de geldende algemene voorwaarden in haar voordeel aan te passen. In reactie daarop heeft NN een door Consument en WestlandUtrecht ondertekende ‘Overeenkomst terzake verlenen beleggingsdiensten in het kader van de beleggingsfondshypotheek’ van 16 oktober 2007 overgelegd; NN voert aan dat in artikel 2 van deze overeenkomst is bepaald dat de Algemene Voorwaarden Dienstverlening WestlandUtrecht Effectenbank N.V. van april 2007 (hierna: de Algemene Voorwaarden 2007) van toepassing zijn en dat de bank op grond van artikel 21 van die voorwaarden gerechtigd is haar tarieven te wijzigen als de omstandigheden naar haar oordeel daartoe aanleiding geven en dat de cliënt in dat geval gerechtigd is zijn relatie met de bank onmiddellijk op te zeggen.

Gelet op de voorgaande stellingen van partijen kan naar het oordeel van de Commissie in het midden blijven of de Algemene Voorwaarden Beleggen 2013 van toepassing zijn; het is immers gebleken dat de Algemene Voorwaarden 2007 op de overeenkomst van toepassing zijn en artikel 21 van die voorwaarden verleent de bank het recht haar tarieven te wijzigen.

- 4.3 Op dit uitgangspunt – dat een bank haar tarieven mag wijzigen op grond van een beding in algemene voorwaarden – kan een uitzondering gelden als het gaat om een wijziging van tarieven en tariefstructuur die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet aanvaardbaar is. In dit geval is daarvan niet gebleken.

Een deel van de totale kosten kwam immers voorheen ten laste van de door de fondsbeheerder uitgegeven fondsen en kwam hierdoor direct ten laste van het door de belegger te behalen rendement op die fondsen. Nu de laatstgenoemde kosten niet meer worden gemaakt, zal het rendement op de beleggingen in de fondsen positief worden beïnvloed. Verder overweegt de Commissie dat het een beleggingsinstelling vrijstaat het hiervoor genoemde, door de wetgever opgelegde verbod op distributievergoedingen – dat een vergroting van de kostentransparantie beoogt – naar eigen inzicht uit te werken. Daar komt bij dat de tariefwijziging, afgaande op de overgelegde stukken, in het bijzonder de toelichting van de oude en nieuwe tarieven in de brief van 20 december 2013 (zie overweging 2.2 hiervoor), niet tot een voor beleggers wezenlijk nadeliger tarief en tariefstructuur heeft geleid wanneer het wegvallen van de indirecte kosten wordt meegerekend. Dat deze wijziging van de tarieven en tariefstructuur in individuele gevallen tot een nadelig effect kan leiden doet aan het oordeel van de Commissie niet af.

- 4.4 De Commissie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat dit geschil mede is veroorzaakt door de wijze waarop NN met Consument over de kostenwijziging heeft gecommuniceerd. Consument stelt immers dat hij de brief van 20 december 2013 niet heeft ontvangen en dat het voor hem als een volslagen verrassing kwam toen in februari 2015 doorlopende kosten in rekening werden gebracht. Deze omstandigheid kan, gezien hetgeen in 4.2 en 4.3 is overwogen, weliswaar niet tot toewijzing van de vordering leiden, maar het neemt niet weg dat het wenselijk zou zijn geweest dat de tariefwijziging eerder aan Consument was bekendgemaakt en toegelicht. Het is dan ook begrijpelijk dat Consument met deze – niet adequate – communicatie geen genoegen heeft genomen.

- 4.5 Gezien het voorgaande zal de vordering van Consument worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.



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](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).