

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-207 d.d.

3 mei 2016

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. drs. A.D. Bac RA en J.C. Buiten, leden en mr. S. van der Hoorn, secretaris)

Samenvatting

Consument is van mening dat het advies ondeugdelijk is geweest en dat hij onvoldoende en onjuist is geïnformeerd over de kosten. Vermogensbeheerder is niet betrokken geweest bij de advisering en kan derhalve niet verantwoordelijk worden gehouden voor het gegeven advies. Wel was Vermogensbeheerder op grond van de Vermogensbeheerovereenkomst gehouden om Consument voldoende in te lichten over de kosten. Gelet op de destijds geldende wet- en regelgeving heeft Vermogensbeheerder aan haar informatieplicht voldaan. Zij heeft Consument bij het aangaan van de Vermogensbeheerovereenkomst geïnformeerd over de (hoogte van de) directe kosten en de eenmalige kosten zoals de in- en uitstapfee. Daarnaast is onvoldoende gesteld en gebleken dat de kosten buitenproportioneel zouden zijn. De Commissie wijst de vordering af.

Consument,

tegen

Nationale Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, hierna te noemen Vermogensbeheerder.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen van 29 december 2014;
- het verweerschrift van Vermogensbeheerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Vermogensbeheerder;
- de spreekantekeningen van Consument.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaardden. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 februari 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Op advies en met bemiddeling van zijn tussenpersoon heeft Consument in 2007 bij WestlandUtrecht Bank N.V. een hypothecaire geldlening (een zogenoemde Vermogensbeheer Hypotheek) afgesloten voor een bedrag van € 435.000,-.

Tot zekerheid van voldoening van de geldlening heeft Consument aan WestlandUtrecht Bank N.V. een effectenrekening (een zogenaemde Expertfund) verpand die hij heeft geopend en in beheer heeft gegeven bij Vermogensbeheerder (voorheen WestlandUtrecht Effectenbank B.V.).

- 2.2. Consument heeft op de effectenrekening in totaal een bedrag van € 50.000,- uit eigen middelen gestort met het doel om het ingelegde geld te beleggen en op termijn een deel van de hoofdsom van de hypothecaire geldlening te kunnen aflossen. Consument en Vermogensbeheerder hebben hiertoe op 25 april 2007 een overeenkomst Gedelegeerd beheer van vermogen op basis van Expertfund (hierna genoemd: Vermogensbeheerovereenkomst) gesloten. In deze Vermogensbeheerovereenkomst staat onder meer vermeld:

“(…)

8. Vergoedingen

8.1 De effectenbank zal cliënt ter zake van de door de effectenbank uit hoofde van deze overeenkomst verrichte diensten vergoeding(en) in rekening brengen op basis van de van tijd tot tijd bij de effectenbank gebruikelijke tarieven. De effectenbank draagt er zorg voor dat informatie over de kosten op haar kantoor verkrijgbaar is.

(…)”

- 2.3. Op de Vermogensbeheerovereenkomst zijn de Productvoorwaarden Expertfund (hierna genoemd: de Voorwaarden) en de Algemene voorwaarden Dienstverlening WestlandUtrecht Effectenbank N.V. (hierna genoemd: de Algemene Voorwaarden) van toepassing. Artikel 21 lid 1 van de Algemene Voorwaarden bepaalt:
- “WestlandUtrecht Effectenbank brengt Client voor de door haar uitgevoerde diensten kosten en/of provisies in rekening overeenkomstig de te eniger tijd bij WestlandUtrecht Effectenbank geldende tarieven. Client verklaart hierbij de tarieven van het moment van ontvangst van deze Algemene Voorwaarden te kennen en als zodanig te aanvaarden. Deze tarieven, alsmede de grondslagen van de berekening, liggen tevens ter inzage ter kantore van WestlandUtrecht Effectenbank.”*
- Artikel 5 van de Voorwaarden bepaalt:

“5. Kosten

De effectenbank zal ter zake van haar dienstverlening de hierna genoemde kosten aan de cliënt in rekening brengen:

- *een instapfee over iedere inleg;*
- *een maandelijkse beheervergoeding over het belegd vermogen; en*
- *een uitstapfee over iedere opname.*

De Effectenbank draagt er zorg voor dat informatie over de kosten op haar kantoor verkrijgbaar is. Alle in rekening te brengen kosten komen in mindering op de belegging.”

- 2.4. WestlandUtrecht Bank heeft Consument een overzicht Tarieven voor Expertfund inclusief BTW (hierna genoemd: het Tarievenoverzicht) verstrekt met de tarieven per 1 maart 2007. Hierin staat onder meer:

“Algemeen

Instapfee	3,57%	eenmalig over nieuw ingelegd vermogen
	0,595%	indien u gelijktijdig een WestlandUtrecht-hypotheek afsluit
Beheerfee (all-in tarief) (...)	0,1666%	per maand over het totale eindmaandsvermogen

2.5. Bij brief van 28 februari 2008 heeft Vermogensbeheerder aan Consument bericht: “Op 1 april 2008 verlaagt WestlandUtrecht Effectenbank de beheerfee van het beleggingsproduct Expertfund. Vanaf die datum betaalt u een all-in beheerfee van 1,5% per jaar, inclusief BTW. Dit was voorheen 2% per jaar.”

2.6. Bij brief van 20 december 2013 heeft Vermogensbeheerder aan Consument bericht: “(...)

Totale kosten omlaag

In de tabel ziet u dat de totale kosten omlaag gaan met 0,2%. Als wij in 2014 nog wel een distributievergoeding ontvangen, dan wordt deze verrekend met u in de doorlopende kosten.

Kosten Expertfund (op jaarbasis)	2013	(...)	2014
	Met distributie- vergoeding		Met distributie- vergoeding
Doorlopende kosten	1,15%		0,95%
Nationale Nederlanden Bank			
Lopende kosten	1,45%		1,45%
Fondsbeheerder (gemiddelde)			
Totale kosten (gemiddelde)	2,6%		2,4%

3. De vordering en grondslagen

3.1. Consument vordert dat Vermogensbeheerder wordt veroordeeld tot vergoeding van de door Consument te veel betaalde kosten, vermeerderd met vergoeding van rente, vergoeding van kosten voor het oversluiten naar een andere hypothecaire constructie en vergoeding van de kosten die Consument heeft gemaakt voor de klachtprocedure. Consument heeft zijn totale schade begroot op een bedrag van € 15.000,-.

3.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Er zijn ten onrechte meer kosten ingehouden dan met Consument is overeengekomen. Consument is een beheerfee (all-in tarief) overeengekomen van 2% per jaar, terwijl, onder meer uit de brief van 20 december 2013 blijkt dat de werkelijk ingehouden kosten hoger waren.
- Het advies om € 50.000,- op een beleggingsrekening te storten was geen passend advies. Het was financieel voordeliger geweest als Consument dit bedrag had aangewend ter aflossing van zijn hypothecaire geldlening.
- Consument heeft ten onrechte 1% afsluitprovisie en 0,595% aan instapfee over het te veel geleende bedrag van € 50.000,- betaald.

- d) Consument heeft provisies betaald die hij niet is overeengekomen.
- e) Door de te hoge en verborgen kosten heeft Consument een hypothecaire constructie afgesloten met meer risico en een lager rendement dan hem was voorgespiegeld.
- f) Consument wenste een financiering met zo laag mogelijke maandelijkse lasten, terwijl hem een risicovolle financieringsconstructie is geadviseerd met hogere maandlasten.
- g) Vermogensbeheerder heeft zich niet gehouden aan haar zorgplicht, waardoor zij gehouden is om de kosten voor het oversluiten naar een ander product te vergoeden.

3.3. Op de stellingen die Vermogensbeheerder tot verweer heeft opgeworpen, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

- 4.1. Ter zitting heeft Consument zijn eis aangevuld, met onder meer de vordering van een bedrag van € 50.000,- vermeerderd met een jaarlijkse rente van 4,6%. Vermogens-beheerder heeft ter zitting bezwaar gemaakt tegen de vermeerdering van eis van Consument. De Commissie honoreert het bezwaar van Vermogensbeheerder. De Commissie is van oordeel dat vermeerdering van eis ter zitting in strijd is met de goede procesorde, zodat de Commissie uitgaat van de vordering zoals Consument heeft beschreven in zijn klachtbrief van 29 december 2014. Na de zitting heeft Consument op eigen initiatief e-mailberichten aan het Kifid gestuurd met inhoudelijke opmerkingen en aanvullingen. De Commissie neemt deze e-mailberichten niet mee in haar beoordeling.
- 4.2. Vermogensbeheerder stelt zich primair op het standpunt dat Consument niet-ontvankelijk is in zijn verzoek om klachtbehandeling op grond van verjaring. Vermogensbeheerder is van mening dat er te veel tijd is verstreken tussen het aangaan van de Vermogensbeheerovereenkomst in 2007 en het moment waarop Consument zijn klacht hierover voor het eerst bekend heeft gemaakt in 2014.
- 4.3. De Commissie verwierpt het beroep op verjaring. Pas na ontvangst van de brief van Vermogensbeheerder van 20 december 2013 had Consument een duidelijk overzicht van de totale kosten dat hem in staat stelde Vermogensbeheerder aansprakelijk te stellen. Bovendien heeft Vermogensbeheerder geen concrete omstandigheden aangevoerd waaruit zou blijken dat hij enig nadeel door het tijdsverloop heeft geleden.
- 4.4. Consument is van mening dat het advies ondeugdelijk is geweest en dat hij onvoldoende en onjuist is geïnformeerd over de kosten. Vermogensbeheerder is niet betrokken geweest bij de advisering en kan derhalve niet verantwoordelijk worden gehouden voor het gegeven advies. Wel was Vermogensbeheerder op grond van de Vermogensbeheerovereenkomst gehouden om Consument voldoende in te lichten over de kosten.

- 4.5. Tussen partijen is in geschil of Vermogensbeheerder bij het afsluiten van de Vermogensbeheerovereenkomst Consument voldoende en correcte informatie heeft verschaft over de (hoogte van de) kosten van de effectenrekening en dienstverlening van Vermogensbeheerder. Daarbij dient gekeken te worden naar de informatieplicht van Vermogensbeheerder in de tijdsgeest van het moment van aangaan van de Vermogensbeheerovereenkomst in april 2007.
- 4.6. Vermogensbeheerder heeft maandelijks beheerkosten (directe kosten) in rekening gebracht en door de fondsbeheerder zijn maandelijks fondsbeheerkosten (indirecte kosten) in rekening gebracht binnen de betreffende fondsen. De directe en indirecte kosten bij elkaar opgeteld is het totaal aan doorlopende kosten.
- 4.7. Consument stelt dat uit het Tarievenoverzicht blijkt dat hij een all-in tarief is overeengekomen van 0,1666% per maand (2% per jaar) en dat de kosten die zijn ingehouden boven de 2% per jaar schade is die Vermogensbeheerder aan hem dient te vergoeden. Vast staat dat de beheerkosten maximaal 2% per jaar bedroegen. De totale kosten bedroegen in totaal meer dan 2% per jaar, omdat ook de fondsbeheerder maandelijks kosten (indirecte kosten) bij Consument in rekening bracht. De Commissie is van oordeel dat kosten boven de 2% per jaar niet aan te merken zijn als schade. Vermogensbeheerder heeft conform het Tarievenoverzicht maximaal 2% per jaar aan kosten in rekening gebracht en de overige kosten (fondsbeheerkosten) komen niet voor vergoeding in aanmerking. Op grond van de destijds geldende wet- en regelgeving was Vermogensbeheerder niet verplicht om Consument te wijzen op de fondsbeheerkosten. De Wet Financieel Toezicht (Wft) als ook het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgfo) stelden destijds geen nadere regels omtrent het verplicht vermelden van fondsbeheerkosten door beleggingsondernemingen en er stond ook niets vermeld over hoe gedetailleerd en onder welke omstandigheden inzicht in fondsbeheerkosten gegeven diende te worden. Gelet hierop had Vermogensbeheerder ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst geen verplichtingen inzake het vermelden van fondsbeheerkosten. Dat Consument niet op de hoogte was van de fondsbeheerkosten leidt derhalve niet tot schadevergoeding.
- 4.8. Voor zover Consument zich beklagt over de onbekendheid met de in- en uitstapfee, merkt de Commissie op dat deze kosten staan vermeld in de Voorwaarden en onderdeel zijn van de Vermogensbeheerovereenkomst.
- 4.9. Gelet op de destijds geldende wet- en regelgeving heeft Vermogensbeheerder aan haar informatieplicht voldaan. Zij heeft Consument bij het aangaan van de Vermogensbeheerovereenkomst geïnformeerd over de (hoogte van de) directe kosten en de eenmalige kosten zoals de in- en uitstapfee. Daarnaast is onvoldoende gesteld en gebleken dat de kosten buitenproportioneel zouden zijn.
- 4.10. De slotsom is dat de vordering moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven. Voor zover de e-mailberichten van Consument die na de zitting zijn verzonden wel in de beoordeling zouden zijn betrokken, overweegt de Commissie ten overvloede dat dit de beoordeling ook niet anders zou hebben gemaakt.

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 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 <https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend>.