

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-381
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. dr. A. Buijs en mr. drs. R. Knopper,
leden en mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 juli 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Robeco Institutional Asset Management B.V.
(voorheen Robeco Direct N.V.) gevestigd te Rotterdam,
verder te noemen Robeco
Datum uitspraak : 22 augustus 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Niet-ontvankelijkheid, informatie, tarieven.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het formele verweer van Robeco;
- het inhoudelijke verweer van Robeco;
- de reactie van Consument op het verweer;
- de dupliek van Robeco;
- de verklaring van Consument waarmee hij de uitspraak van de Commissie als bindend accepteert.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden 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

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

- 2.1 Na ondertekening van een Aanmeldingsformulier op 30 juli 1986 belegt Consument bij Robeco waartoe die laatste voor hem een beleggingsrekening heeft geopend. Hij houdt in zijn portefeuille een tweetal fondsen aan, het Robecofonds en het Lux-o-rente fonds.
- 2.2 Na verloop van tijd is de beleggingsrekening een internetrekening geworden. Verder zijn door de jaren heen de op de beleggingsrekening van toepassing zijnde voorwaarden veranderd.

- 2.3 Robeco heeft eind oktober 2013 per e-mail aan haar cliënten aangekondigd dat het kostentarief voor haar dienstverlening per 1 januari 2014 zal veranderen. In deze e-mail staat onder andere vermeld:

Financiële ondernemingen, zoals Robeco, worden wettelijk verplicht om de kosten voor hun dienstverlening transparanter te maken door ze direct in rekening te brengen bij hun klanten. (...)

Vanaf 1 januari 2014 gelden de volgende dienstverleningskosten over uw belegd vermogen:

<i>tot €25.000</i>	<i>0,09% per kwartaal</i>
<i>over het meerdere vanaf €25.000 tot €50.000</i>	<i>0,06% per kwartaal</i>
<i>over het meerdere vanaf €50.000</i>	<i>0,04% per kwartaal</i>

Nieuw is verder de invoering van een tarief voor het doen van online aan- en verkopen van fondsen (0,20%)

- 2.4 Naderhand heeft Robeco aangekondigd de voorwaarden per juli 2014 te wijzigen. In de voorwaarden van juli 2014 is onder meer vermeld dat de wederpartij Robeco Institutional Asset Management B.V. is, en niet langer Robeco Direct N.V. en voorts:

3 Wij kunnen onze afspraken veranderen en opzeggen

3.1 Wij kunnen de afspraken met u veranderen. Wij melden u dit via e-mail of via onze website. Die verandering gaat meteen in. Als de verandering voor u nadelig kan zijn, gaat deze 30 dagen later in, met uitzondering van de wijziging van tarieven. Deze kunnen iedere dag wijzigen en zo'n wijziging gaat dan meteen in. In de e-mail laten wij u weten wanneer een wijziging ingaat.

3.2 Bent u het niet eens met een wijziging? Dan kunt u als u dat wilt de overeenkomst met ons opzeggen. (...)

4 U kunt altijd opzeggen

4.1 U kunt de overeenkomst iedere dag opzeggen.

4.2 Een opzegging geeft u via uw persoonlijke pagina op onze website door.

5 Wat moet u doen na opzegging?

5.1 Nadat u hebt opgezegd, worden uw beleggingen verkocht en wordt de opbrengst inclusief uw spaargeld overgeboekt naar uw tegenrekening. Vervolgens wordt uw rekening opgeheven.

5.2 Nadat wij de overeenkomst hebben opgezegd, moet u binnen vier weken uw beleggingen verkopen en de opbrengst samen met uw spaargeld overboeken naar uw tegenrekening. Indien dat na vier weken niet is gebeurd, dan mogen wij dat doen. U kunt uw beleggingen niet overboeken naar een andere rekening.

22 Welke kosten betaalt u voor uw Robeco Rekening?

22.1 Wij brengen kosten in rekening voor onze dienstverlening. Voor bijzondere gevallen zoals een beslaglegging op uw rekening of uw faillissement mogen wij extra kosten in rekening brengen. U geeft ons toestemming om deze kosten van uw rekening te halen. De kosten worden automatisch afgeschreven van uw spaargeld. Als het spaarsaldo niet hoog genoeg is dan verkopen wij een deel van uw beleggingen.

22.2 Ook de beheerder van de beleggingen rekent kosten. De beheerder haalt de kosten af van de waarde van uw beleggingen.

22.3 Op onze website onder 'Kosten' zijn de kosten en vergoedingen terug te vinden, die te maken hebben met onze dienstverlening en uw beleggingen.

22.4 Veranderen de kosten of vergoedingen? Dan zetten wij dat op onze website onder 'Kosten'.

- 2.5 Consument heeft op 2 mei 2014 met Robeco contact opgenomen via een 'webchat'. Daarin is onder andere het volgende geschreven:

Consument: *Ik wil blijven (tegen vergelijkbare kosten als bij Binck), u wil hogere kosten aan ons in rekening brengen, u geeft mij geen andere keuze dan overzetten van de fondsen naar een andere beheerder (dwz om kostenvergelijkbaar uit te komen) (...) Welke gegevens heeft u nodig van ons depot bij Binck (waar wij andere, niet Robeco stukken aanhouden) om de portefeuille over te zetten (behalve Roparco)?*

Robeco: *U bent wel bewust dat u de fondsen moet verkopen als u deze wilt overhevelen?*

Consument: *Ik wil de stukken aanhouden (niet verkopen) (...)*

Robeco: *(...) wij hebben geen uitleveringsregeling met andere banken (...) hierboven verteld dat wij geen fondsen uitleveren. Met andere woorden uw fondsen overbrengen naar Binck. Wilt u bij Binck Robeco fondsen gaan aanhouden dan moet u deze eerst bij ons verkopen.*

Consument: *Waarom zou dat moeten?*

- 2.6 Hierna hebben Consument en Robeco telefonisch contact gehad, waarna Robeco Consument per e-mailbericht van 7 mei 2014 heeft geïnformeerd over onder meer haar mening voor Consument als klant van toegevoegde waarde te kunnen zijn met name in het aanreiken van haar beleggingsvisie en het vertalen van deze visie naar het fondsenaanbod, de onmogelijkheid sinds begin 2013 stukken uit te leveren naar andere banken, dat Robeco geen tegemoetkoming in de transactiekosten aanbiedt bij een overstap naar een andere bank en dat Robeco de mogelijkheid overweegt van het hanteren van een cap op de dienstverleningskosten.

- 2.7 Consument heeft op 27 mei 2014 wederom contact gehad met Robeco via webchat. Daarin is onder meer het volgende vermeld:

Consument: *Per 1 juli veranderen de voorwaarden (...) Als je het niet eens bent met de voorwaarden heb je het recht om je rekening op te zeggen (...) Kunt u bevestigen dat ik dat geval geen verkoopkosten in rekening gebracht worden?*

Robeco: *De wijzingen die per 1 juli ingaan hebben geen betrekking op de kosten. Ik kan u dan ook niet bevestigen dat u geen verkoopkosten hoeft te betalen.*

Consument: *De vraag is: Mensen die het niet eens zijn met de voorwaarden hebben het recht om de rekening op te zeggen (...) Jullie maken in dat geval het spaartegoed en de opbrengsten van de verkochte fondsen over naar de tegenrekening (...) Brengen jullie in zo'n "gedwongen" geval verkoopkosten in rekening? (...) Ik neem aan van niet*

Robeco: *Klopt u bent inderdaad vrij in de keuze om uw rekening op te zeggen. Maar een eventuele verkoop zal dan niet kosteloos zijn. (...) U maakt zelf de keuze om te verkopen, Robeco verplicht u dat niet. Indien u deze keuze maakt, gelden de voorwaarden dat er bij verkoop kosten in rekening worden gebracht. (...)*

Consument: *Wat is dat recht waard als je voor dat uitstappen flink moet betalen? (...)*

Stel je verhoogt morgen de verkoopkosten naar het belachelijk hoge tarief van 10% van de waarde van het te verkopen fonds (...) Stel ik lees dat morgen op jullie website (...) Het zou erg vreemd zijn me dunkt als ik dat die 10% ook daadwerkelijk zou moeten betalen zou ik weg willen gaan bij Robeco (...) Ik zeg alleen dat de tekst in de voorwaarden geen duidelijkheid schept over kosten bij vertrek als gevolg van wijziging van de voorwaarden (...) Mijn vraag is waar kan ik meer lezen over wanneer wel en geen verkoopkosten in rekening gebracht worden bij vertrek ivm wijzigen voorwaarden waar ik het niet mee eens ben? (...) Zoals uitgebreid uiteengezet hierboven zeggen deze informatiebronnen niets over het verkoopkosten al dan niet van toepassing zijnde bij gebruikmaking van recht van klant op de te zeggen bij wijziging van voorwaarden op initiatief van Robeco (...) Hoe gaan we nu verder (...) Het zal u inmiddels duidelijk zijn dat ik erg graag gebruik zou maken van dit opstaprecht (mits kosteloos uiteraard)

2.8 Op dezelfde dag heeft Consument zich bij Robeco beklaagd.

2.9 Bij brief van 16 juni 2014 heeft Robeco Consument meegedeeld:

Op 27 mei 2014 heb ik via chat een gesprek met u gehad. Naar aanleiding van dit gesprek en eerdere gesprekken welke u met collega's hebt gevoerd, hebt u een email gestuurd met hierin een toelichting op uw klacht. Graag ga ik hier op in:

In uw e-mailbericht geeft u aan dat u de dienstverleningskosten welke elk kwartaal in rekening worden gebracht te hoog vindt. U hebt dit met de heer (X) besproken. Na dit gesprek heeft de heer (X) u middels een e-mailbericht nog een reactie gegeven op de bezwaren die u in het gesprek hebt geuit. De mogelijkheid tot een cap op de dienstverleningskosten, waarover de heer (X) spreekt, is op dit moment niet waarschijnlijk. Indien u zich hier niet in kunt vinden mede als in de voorwaarden zoals deze per 1 juli 2014 zullen gaan gelden, kunt u inderdaad beslissen om de rekening te beëindigen. Zoals u dit dagelijks kunt beslissen. Echter zal er geen verlaging of vrijstelling van de verkoopkosten plaatsvinden.

Ik kan mij voorstellen dat dit niet het antwoord is waarop u hoopte. Helaas kan ik u niet anders meedelen.

In deze brief is geen verwijzing opgenomen naar de mogelijkheid voor Consument om een klacht aan Kifid voor te leggen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert naar de Commissie begrijpt medewerking van Robeco bij het overdragen van de in zijn portefeuille bij Robeco aangehouden fondsen waarbij voor de kosten een maximum van € 100 dient te gelden, dan wel kosteloze verkoop ervan bij beëindiging van de relatie. Consument vraagt tevens de door Robeco in rekening gebrachte vaste dienstverleningskosten vanaf 2 mei 2014 tot heden te restitueren.

Argumenten

- 3.2 Consument klaagt over de kosten van de dienstverlening bij Robeco, de onmogelijkheid zijn op de effectenrekening bij Robeco aangehouden stukken al dan niet kosteloos over te dragen naar een andere partij en de onmogelijkheid de effectenrekening kosteloos te beëindigen bij de wijziging van voorwaarden. Door de hoogte van de kosten lijdt hij – in vergelijking met een andere effecteninsetting – schade.

Verweer van Robeco

- 3.3 Robeco heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Artikel 12 lid 1 van het Reglement bepaalt dat een klacht bij Kifid moet worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan Aangeslotene heeft voorgelegd of binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin Aangeslotene definitief Schriftelijk zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt. Artikel 12 lid 3 van het Reglement bepaalt dat als Aangeslotene bij de Schriftelijke afwijzing niet heeft gewezen op de mogelijkheid de Klacht aan Kifid voor te leggen, Consument de Klacht moet indienen binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn Klacht bij Kifid terecht kon.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat Consument zich in mei 2014 heeft beklagd bij Robeco en dat Robeco de klacht van Consument op 16 juni 2014 heeft afgewezen. De bewoordingen uit de brief van die datum vormen een duidelijke afwijzing van de klacht van Consument. Consument heeft desondanks aangevoerd dat hij Robeco de gelegenheid heeft willen geven de klacht op te lossen en om die reden eerst op 27 juli 2015 telefonisch contact met Robeco heeft opgenomen. Daaruit bleek dat de situatie niet was veranderd, waarna hij de klacht aan Kifid heeft voorgelegd.
- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie had Consument uit de brief van 16 juni 2014 moeten kunnen begrijpen dat dit een definitief standpunt behelsde. Aangezien Robeco Consument niet heeft gewezen op de mogelijkheid de klacht binnen drie maanden na het afwijzen ervan in te dienen bij het Kifid, geldt dat Consument deze moest indienen binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met deze klacht bij Kifid terecht kon. Met het laten verstrijken van meer dan een jaar alvorens zich tot Kifid te wenden, heeft Consument naar het oordeel van de Commissie niet aan de redelijke termijn voldaan, waarbij de Commissie opmerkt dat Consument niet heeft aangevoerd dat hij niet bekend was met de mogelijkheid zijn klacht bij Kifid in te dienen. Dat Consument er voor gekozen heeft de klacht daarna niet eerder voor te willen leggen in de verwachting dat Robeco mogelijk nog terug zou komen op het in de brief van 16 juni 2014 ingenomen standpunt, is naar het oordeel van de Commissie geen afdoende grond om anders te oordelen.

4.4 De Commissie beslist dan ook tot niet-ontvankelijkheid van de klacht.

5. Beslissing

De Commissie verklaart Consument niet-ontvankelijk in zijn vordering.

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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.