

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-53
(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA, J.C. Buiten, leden en
mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 augustus 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 19 januari 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Klacht over tariefwijziging. Naar het oordeel van de Commissie heeft de bank, gelet op de omstandigheden vermeld in overweging 4.3 van de uitspraak, bij haar tariefwijziging in 2015 niet het maximum van € 30 mogen schrappen.

1. Procesverloop

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

- het ingevulde klachtformulier,
- de brief van de bank van 24 november 2015,
- de brief van Consument van 28 december 2015,
- de brief van de bank van 4 februari 2016 en
- de e-mail van 1 april 2016 waarin Consument bevestigt dat hij de uitspraak van de Commissie als bindend advies zal aanvaarden.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 juni 2016 en zijn aldaar verschenen.

In vervolg op de hoorzitting heeft de bank een brief van 24 juni 2016 ingediend, waarin zij reageert op het besprokene tijdens de hoorzitting en ingaat op de tariefstructuur zoals die was in 2006 en na de tariefwijzigingen van 2013 en 2015. De Commissie heeft deze brief niet aan het procesdossier toegevoegd op de grond dat haar onderzoek was afgesloten met de hoorzitting en dat de bank gelet daarop geen processtuk meer mocht indienen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en de bank hebben op of omstreeks 27 maart 2006 een overeenkomst RaboLevensloopSparen ondertekend (hierna: de overeenkomst). Dit product biedt de mogelijkheid een tegoed aan te houden op een spaarrekening of, als de cliënt dat wenst, op een effectenrekening waarbij het tegoed van de cliënt wordt belegd in een of meer fondsen (aangeduid als RaboLevensloopBeleggen). In de overeenkomst staat:

“(…) De rekeninghouder kan de gestorte bedragen op de spaarrekening beleggen in (een) door de bank geselecteerde fonds(en).

Voorafgaand aan het aangaan van deze overeenkomst heeft de deelnemer zijn beleggingswensen aan de bank medegedeeld. Op basis van de beleggingswensen is/wordt door de bank beoordeeld in welk beleggingsfonds de deelnemer kan beleggen.

De rekeninghouder kan zijn beleggingswensen desgewenst aanpassen. Hiervoor kan de rekeninghouder gebruik maken van het hem door de bank ter beschikking gestelde 'Wijzigingsformulier LevensloopBeleggen'.

Op basis van het voor de rekeninghouder vastgestelde doelrisicoprofiel Zeer offensief worden op deze effectenrekening alleen participaties in het volgende fonds geadmistreerd: Robeco Dynamic Mix (…)

Bij aan- en verkoop van de door de bank geselecteerde fondsen kan de bank kosten in rekening brengen. Switchen wordt beschouwd als een aankoop en een verkoop. De kosten worden in mindering gebracht op het/de met de desbetreffende transactie(s) gemoeide bedrag(en).

Voor deze dienstverlening brengt de bank op dit moment geen kosten in rekening. Deze kosten kunnen eenzijdig worden aangepast.

Indien op verzoek van de deelnemer door de bank overige diensten aan de deelnemer worden verleend kunnen daarvoor eveneens kosten in rekening worden gebracht.

(…)

Van toepassing zijn:

Voor de spaarrekening

- De Algemene Voorwaarden voor Rabo LevensloopSparen 2005.

Voor de effectenrekening

- De Algemene Voorwaarden voor de effectendienstverlening van de Rabobank 2002,

- De Bijzondere voorwaarden voor beleggingen via de Rabobank in beleggingsinstellingen behorende tot de Robeco Groep 2002

(…)

- Op deze overeenkomst zijn tevens van toepassing de Algemene Bankvoorwaarden (…)

2.2 Op 29 mei 2015 heeft de bank aan Consument geschreven:

“(…) U belegt in Rabo LevensloopBeleggen. Omdat het tarief voor de basisdienstverlening van Rabo LevensloopBeleggen vanaf 1 juli 2015 wijzigt, ontvangt u deze brief. Hierin leest u meer over de tariefswijziging en wat dit voor u betekent. (…)

De kosten van Rabo LevensloopBeleggen 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 0,05% per kwartaal met een minimum van € 5 en een maximum van € 30.

Vanaf 1 juli 2015 is het tarief voor de basisdienstverlening van Rabo LevensloopBeleggen als volgt:

- 0,125% over de eerste € 200.000;
- 0,10% over het meerdere vanaf € 200.000 tot € 500.000;
- 0,075% over het meerdere vanaf € 500.000.

Het nieuwe minimumtarief bedraagt € 6,25 per kwartaal, het maximum vervalt. Het nieuwe tarief wordt na afloop van het derde kwartaal voor de eerste keer in rekening gebracht. (…)

2.3 Op 31 mei 2015 heeft Consument aan de bank geschreven:

“(…) Sinds 27 maart 2006 heb ik via de Rabobank een Levensloopregeling bestaande uit de spaarrekening [rekeningnummer] en een effectenrekening [rekeningnummer]. Het totale saldo op de effectenrekening bedraagt momenteel ruim € 180.000,-

De laatste keer zijn op 1 juli 2013 de kosten van de dienstverlening gewijzigd. De basisdienstverlening van Rabo LevensloopBeleggen werd vanaf dat moment 0,05% per kwartaal over het gemiddeld belegd vermogen. Met als minimum € 5,- en maximum van € 30,- per kwartaal. Daarnaast ben ik vanaf die datum 0.2% aan- en verkoopkosten gaan betalen (minimaal € 0,50 en maximaal € 150,- per transactie). Met als datum 29 mei 2015 heb ik recent van u een brief mogen ontvangen met wederom een tariefswijziging. In deze brief geeft u aan vanaf 1 juli 2015 het tarief voor de basis-dienstverlening van Rabo LevensloopBeleggen te wijzigen. En wel op de volgende wijze:

- 0,125% over de eerste € 200.000,-
- 0,10% over het meerdere vanaf € 200.000,- tot € 500.000,-
- 0,075% over het meerdere vanaf € 500.000,-

In mijn concrete geval betekent dit dat de kosten voor de basisdienstverlening van € 30,- per kwartaal naar € 225,- per kwartaal stijgen. Dit is 7,5 maal de huidige kosten. Deze disproportionele kostenverhoging ervaar ik als zeer onredelijk. Ik stel u dan ook voor om deze prijswijziging ten aanzien van mijn contract niet van toepassing te laten zijn en mijn contract zonder prijsverhoging voort te zetten. (...)”

2.4 Op 10 juli 2015 heeft de bank aan Consument geschreven:

“(…) U neemt deel aan Rabo LevensloopBeleggen en daarmee belegt u fiscaal aantrekkelijk voor onbetaald verlof of om eerder te kunnen stoppen met werken. In mei hebben wij u geïnformeerd over de tariefsverhoging die per 1 juli jl. zou ingaan. Daarbij hebben wij ons onvoldoende gerealiseerd dat er geen mogelijkheden zijn om uw levenslooptegoed op een andere manier te beleggen. Wij bieden u hiervoor onze verontschuldiging en hebben de tariefsverhoging aangepast. In deze brief informeren wij u over de wijzigingen in het tarief die per 1 juli zijn ingegaan.

Tarief per 1 juli 2015

Het tarief voor de basisdienstverlening wordt berekend over het belegd vermogen per kwartaal.

Tot 1 juli 2015	Per 1 juli 2015
0,05% per kwartaal	0,075% per kwartaal
Minimum € 5,00	Minimum € 6,25
Maximum € 30,00	Geen maximum

Per 1 juli 2015 betaalt u voor de basisdienstverlening 0,075% per kwartaal met een minimum van € 6,25, ongeacht de waarde van uw beleggingen. Er is dus nog altijd sprake van een tariefsverhoging, maar deze is lager dan u in de brief van 29 mei jl. heeft kunnen lezen. Het nieuwe tarief wordt na afloop van het derde kwartaal voor de eerste keer in rekening gebracht. (...)

Uw deelname voortzetten of beëindigen

Met Rabo LevensloopBeleggen kunt u uw levenslooptegoed fiscaal aantrekkelijk en met de kans op een hoger rendement blijven inzetten.

Wilt u uw deelname toch beëindigen? Tot 1 augustus kunt u uw beleggingstegoed zonder kosten opnemen. De opbrengst wordt dan geboekt op uw rekening Rabo LevensloopSparen. (...)”

2.5 Op 14 juli 2015 heeft Consument aan de bank geschreven:

“(…) Op 31 mei 2015 heb ik naar u een klachtenbrief gestuurd m.b.t. de tariefswijziging voor de basisdienstverlening van Rabo LevensloopBeleggen per 1 juli 2015.

Van uw collega (...) heb ik een ontvangstbevestiging met als datum 2 juni 2015 mogen ontvangen met de toezegging hier uiterlijk maandag 8 juni op te reageren.

Eind juni had ik echter nog geen enkele inhoudelijke reactie van de Rabobank op mijn klacht mogen ontvangen en is dit via een separaat schrijven op 30 juni 2015 bij de heer (...) onder de aandacht gebracht. Tot op heden heeft dat nog niet in een inhoudelijke reactie op mijn klacht door de Rabobank geresulteerd.

Op 10 juli heb ik van u opnieuw een generieke tariefswijziging van Rabo LevensloopBeleggen ontvangen. Hierin zijn de tarieven wederom aangepast. Met als effect dat ik niet 7,5 maal de huidige kosten maar 4,5 maal de huidige kosten zou moeten gaan betalen. Deze disproportionele kostenverhoging ervaar ik nog steeds (...) als zeer onredelijk. Er is ook geen rechtstreeks verband tussen de daadwerkelijk door de Rabo te maken kosten voor de basisdienstverlening en de hoogte van mijn saldo op de effectenrekening. Zowel niet bij de start van mijn Levensloopregeling in maart 2006 als nu in 2015.

Ik stel u dan ook voor om deze recente prijswijziging ten aanzien van mijn contract niet door te voeren en mijn contract zonder prijsverhoging voort te zetten. (...)"

2.6 De bank heeft haar Algemene Voorwaarden voor de Effectendienstverlening (versie van 2002) overgelegd. Artikel 25 onder (a) daarvan bepaalt:

"(...) Bewaarloon, provisie en kosten

a) De Bank brengt voor de door de Bewaarnemer en de Bank verleende effectendiensten bewaarloon, provisie en kosten in rekening aan de Klant. De tarieven zoals deze van tijd tot tijd gelden alsmede de wijze waarop deze zullen worden berekend stelt de Bank desgevraagd aan de Klant ter beschikking. (...)"

2.7 Artikel 22 lid I van de Algemene Bankvoorwaarden luidt als volgt:

"(...) De bank brengt voor haar dienstverlening provisie, rente en kosten in rekening. De bank mag de hoogte hiervan wijzigen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Als de hoogte van die provisie, rente en kosten niet vooraf tussen de cliënt en de bank is overeengekomen, zal de bank de bij haar gebruikelijke provisie, rente en kosten in rekening brengen. (...)"

2.8 In 2012 is de Levensloopregeling afgeschaft. Voor lopende contracten geldt een overgangsregeling, inhoudend dat deze contracten onder bepaalde voorwaarden tot 2021 kunnen worden voortgezet.

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert dat de bank wordt bevolen de hiervoor genoemde tariefverhoging ongedaan te maken, in die zin dat de tarieven vanaf 1 juli 2015 hoogstens worden aangepast conform de stijging van de consumentenprijsindex.

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

4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen is in geschil of de bank gerechtigd was haar tarief in die zin te wijzigen dat voortaan een tarief van 0,075% per kwartaal zou worden gehanteerd en het maximum van € 30 per kwartaal zou vervallen. Volgens Consument is de kostenverhoging disproportioneel. De bank heeft hiertegen ingebracht dat de tariefsverhoging is ingegeven door de kosten die zij voor dit product maakt en de overweging dat dit product ook voor de bank rendabel moet zijn en voorts dat zij haar klanten met dit product een lager tarief dan het reguliere tarief heeft aangeboden.
- 4.2 Beoordeeld moet worden of de bank op grond van de tussen partijen bestaande overeenkomst gerechtigd was haar tarief aan te passen. Naar het oordeel van de Commissie was dit het geval. De overeenkomst bevat immers een bepaling op grond waarvan de kosten voor de dienstverlening van de bank 'eenzijdig kunnen worden aangepast'. Verder is tussen partijen niet in geschil dat de Algemene Voorwaarden voor de Effectendienstverlening (hierna: AVE) en de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV) op de overeenkomst van toepassing zijn. Op grond van die voorwaarden – vgl. artikel 25 AVE en artikel 22 ABV, geciteerd in 2.6 en 2.7 hiervoor – heeft de bank een ruime bevoegdheid tot het aanpassen van haar tarief.
- 4.3 Op de bevoegdheid tot wijziging van het tarief kan een uitzondering gelden als een wijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Van dit laatste is sprake in deze zaak. Het betreft een product voor de lange termijn, terwijl het schrappen van het maximum van € 30 meebrengt dat de kosten aanzienlijk stijgen en het rendement van het product afneemt. Verder blijkt uit de stukken dat, wegens de voor dit product geldende fiscale regels, er voor Consument nagenoeg geen andere mogelijkheden waren om het in RaboLevensloopBeleggen opgebouwde vermogen op een andere manier te beleggen. In dit verband heeft de bank aangevoerd dat Consument de door hem aangehouden beleggingen kan verkopen en de verkoopopbrengst op een spaarrekening kan parkeren. Deze stelling wordt gepasseerd. Consument heeft immers onweersproken gesteld dat de fiscale faciliteit van de Levensloopregeling is afgeschaft en dat hij kwalificeert voor de uitloopregeling tot 2021 onder de voorwaarde dat hij het opgebouwde vermogen aanhoudt op eenzelfde rekening bij dezelfde bank. Het opheffen van de effectenrekening via RaboLevensloopBeleggen zou de door Consument beoogde mogelijkheden van zorgverlof en eerder stoppen met werken schaden. Verder heeft Consument ter zitting verklaard dat hij in het kader van dit product van meet af aan in aandelen heeft belegd en dat een spaarrekening voor hem geen reëel alternatief is. De Commissie constateert dan ook dat de voor de tariefwijziging relevante omstandigheden in deze zaak wezenlijk verschillen van die in de uitspraken over het product Rabo Rendemix (GC 24 en 27 november 2015, nr. 2015-348 en 2015-365). In die twee uitspraken werd immers overwogen dat de consument desgewenst op een ander product kon overstappen en de bij Rabo Rendemix behorende beleggingen kon verkopen, terwijl in de onderhavige zaak is vastgesteld dat verkoop van de beleggingen voor Consument geen reële optie is.
- 4.4 Wegens de omstandigheden genoemd in 4.3 was de bank, bij haar tariefwijziging van juli 2015, weliswaar gerechtigd het percentage te verhogen naar 0,075%, maar had zij het maximum van € 30 in redelijkheid niet mogen schrappen.

In de beslissing zal de Commissie daarom bepalen dat de bank bij deze tariefwijziging niet gerechtigd was het maximum van € 30 te schrappen en dat, indien Consument sinds deze tariefwijziging meer dan dit maximum van € 30 aan kosten heeft betaald, het boven dit maximum betaalde bedrag aan Consument moet worden terugbetaald. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

4.5 Gelet op het belang van deze procedure voor partijen zal de Commissie op de voet van artikel 5.2 van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening bepalen dat zowel voor Consument als voor de bank hoger beroep openstaat tegen deze uitspraak.

5. Beslissing

De Commissie beslist:

- (a) dat de bank niet gerechtigd was, bij de tariefwijziging van juli 2015, het maximum van € 30 te schrappen,
- (b) dat, indien Consument sinds de tariefwijziging van juli 2015 kosten heeft betaald die het maximum van € 30 overschrijden, de bank het boven dit maximum betaalde bedrag aan Consument dient terug te betalen binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze uitspraak aan partijen is verstuurd,
- (c) dat het meer of anders gevorderde wordt afgewezen en
- (d) dat Consument en de bank tegen deze uitspraak hoger beroep kunnen instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening.

In overweging 4.5 en in de beslissing is vermeld dat tegen deze uitspraak hoger beroep openstaat bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van het hoger beroep 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.