

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-266
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, en prof. dr. A. Buijs en mr. drs. R. Knopper,
leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 mei 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : SNS Bank N.V., handelend onder de naam BLG Wonen, gevestigd te Geleen,
verder te noemen BLG
Datum uitspraak : 24 april 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Klacht over tariefwijziging bij effectenrekening. Geen schadevergoeding op de grond dat de waardeontwikkeling is achtergebleven bij het prognoserendement. De bank had de belegger erop moeten wijzen dat de tariefwijziging gevolgen had voor het nettorendement van zijn beleggingen en de haalbaarheid van zijn beleggingsdoelstelling. Nu niet is gebleken dat de bank dit heeft gedaan, is er grond voor schadevergoeding. De te vergoeden schade wordt door de Commissie begroot.

I. Procesverloop

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

- het klachtformulier met bijlagen,
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 1 september 2016, waarin de klacht wordt aangevuld,
- de brief van BLG van 3 oktober 2016,
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 9 november 2016,
- de e-mail van BLG van 28 november 2016 en
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 9 maart 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in augustus 2005 van [Hypotheekverstrekker X] (hierna: Hypotheekverstrekker) een offerte ontvangen voor een '[Hypotheek]'. In de offerte staat onder meer:

“(…) Vermogensopbouw voor aflossing van een lening
Beleggings- of effectenrekening
Beleggingsinstelling of effectenbank [X] Beleggingsrekening
Nummer beleggings- of effectenrekening (…)

Op naam van	[naam Consument]
Looptijd beleggings- of effectenrekening	360 maand(en)
Initiële storting	€ 2.102,00
Doelkapitaal	€ 21.150,00 (...)"

- 2.2 Consument heeft vervolgens met [Hypotheekverstrekker X] de in de offerte omschreven [Hypotheek] afgesloten (hierna: de hypothecaire lening). Deze lening bestond uit vier leningdelen met achtereenvolgens een hoofdsom van € 21.150 en een rentevastperiode van twintig jaar, een hoofdsom van € 63.450 en een rentevastperiode van twintig jaar, een hoofdsom van € 84.600 en een rentevastperiode van vijftien jaar en een hoofdsom van € 42.300 en een rentevastperiode van één jaar.
- 2.3 Ten tijde van het aangaan van de hypothecaire lening heeft Consument voor een bedrag van ongeveer € 2.100 effecten gekocht. De effecten werden aanvankelijk aangehouden op een beleggingsrekening bij [X] Beleggingsrekening, vanaf 2009 bij [bank] (hierna: bank) en vanaf april 2015 bij BLG. Op deze beleggingsrekening belegde Consument op basis van execution only.
- 2.4 In de periode tot 2014 werd op de beleggingen van Consument een vergoeding ingehouden, gelijk aan 0,5% van de waarde van de beleggingen. Deze vergoeding werd ingehouden door de beheerders van de fondsen in kwestie en uitgekeerd aan [bank]. Dit tarief is veranderd wegens het op 1 januari 2014 in werking getreden verbod op distributievergoedingen. [bank] heeft Consument bij brief van 18 oktober 2013 hierover geïnformeerd:

“(...) U belegt bij [bank] (...). Voor uw beleggingen betaalt u kosten. Deze kosten en de wijze van betalen veranderen. In deze brief leggen we u uit wat er verandert en wat dat voor u betekent. Waarom deze verandering?

Komend jaar worden Nederlandse beleggingsondernemingen wettelijk verplicht om de kosten van beleggen transparanter te maken voor de klant. Wij vinden dit een goede ontwikkeling en zijn dit jaar al begonnen met de voorbereiding op een andere kostenstructuur. Op dit moment betaalt u de kosten van [bank] nog via de fondsen waarin u belegt. Vanaf 1 januari 2014 gaat u deze kosten rechtstreeks aan ons betalen. Dit maakt het voor u duidelijker.

Wat betekent de verandering voor u?

Voor uw beleggingen betaalt u voortaan:

1. een bedrag aan [bank]

U betaalt vanaf 1 januari € 8,- per maand per beleggingsrekening. Deze kosten betaalt u voor onze dienstverlening.

2. een bedrag aan de fondsbeheerder

Dit bedrag betaalt u voor het beheren van uw fondsen. De fondsbeheerder haalt deze kosten uit uw belegde kapitaal. Dit bedrag kan per fonds verschillen. Uw fondskosten gaan omlaag, omdat de fondsbeheerder de kosten van [bank] niet meer inhoudt.

Omdat de fondskosten per fonds kunnen verschillen, kunnen we niet exact aangeven hoe hoog uw totale kosten worden. Op [www.\[bank\].nl/nettobeleggen](http://www.[bank].nl/nettobeleggen) vindt u een overzicht van de beleggingsfondsen en de kosten.

De afspraken van [bank] met de fondsbeheerders

Wij overleggen met de fondsbeheerders over de aanpassing van de fondsen. Van sommige fondsen worden alleen de kosten aangepast. U blijft dan beleggen in hetzelfde fonds. Het is ook mogelijk dat wij uw fondsen omwisselen voor gelijkwaardige fondsen, maar dan met lagere fondskosten.

Deze fondsen hebben mogelijk een andere koers. De waarde van uw beleggingen in deze fondsen verandert op dat moment niet, maar het aantal participaties in een fonds waarschijnlijk wel.

Wanneer gaat de verandering in?

Als van een fonds alleen de kosten worden aangepast, zal dit gebeuren voor 1 januari 2014. Worden uw fondsen omgewisseld voor gelijkwaardige fondsen met lagere kosten? Daar beginnen wij half november mee. De meeste fondsbeheerders hebben voor half november een variant met lagere kosten beschikbaar. In sommige gevallen wordt dit later. Tijdens de omwisseling kunt u geen beleggingsorders opgeven. Op [www.\[bank\].nl/nettobeleggen](http://www.[bank].nl/nettobeleggen) kunt u zien wanneer uw fondsen worden aangepast of omgewisseld.

De vaste kosten aan [bank] betaalt u vanaf 1 januari 2014, ongeacht het moment waarop uw fondsen worden omgewisseld. Het kan dus voorkomen dat u na 1 januari 2014 naast onze vaste kosten ook nog de niet verlaagde fondskosten betaalt.

Wat moet u doen?

[bank] haalt de kosten van € 8,- maandelijks van uw beleggingsrekening af. U moet er zelf voor zorgen dat u voldoende saldo op uw beleggingsrekening heeft. Bijvoorbeeld door maandelijks een bedrag van (minimaal) € 8,- over te maken. Staat er meer geld op uw beleggingsrekening dan dat wij inhouden? Dan krijgt u over dat bedrag een aantrekkelijke rente. (...)"

2.5 In haar brief van 4 april 2014 heeft [bank] aan Consument geschreven:

"(...) Geachte heer, mevrouw,

U heeft bij ons een beleggingsrekening. Deze rekening bestaat uit een spaargedeelte en een effectenportefeuille. Voor de beleggingsmogelijkheid op deze rekening betaalt u maandelijks € 8 aan kosten. Deze kosten innen wij van het spaargedeelte van uw beleggingsrekening. Het spaargedeelte van uw beleggingsrekening heeft sinds drie maanden een negatief saldo. Om het negatieve saldo aan te vullen, verkopen wij een deel van de beleggingen in uw effecten-portefeuille.

Wat betekent verkoop van beleggingen?

Wij verkopen een deel van uw beleggingen om daarmee het saldo aan te vullen. Als u belegt in meerdere fondsen, verkopen wij de beleggingen uit het fonds met de hoogste waarde. Door de verkoop van beleggingen bouwt u minder vermogen op.

Hoe voorkomt u verkoop van uw beleggingen?

Wij starten twee weken na dagtekening van deze brief met de verkoop van beleggingen. U kunt dit voorkomen door voor die tijd te zorgen dat er voldoende saldo op uw beleggings-rekening staat om de kosten te innen

Hoe voorkomt u een negatief saldo?

U kunt via internetbankieren zelf zorgen voor voldoende saldo op uw rekening. U kunt opdracht geven om periodiek een vast bedrag over te maken van uw betaalrekening naar uw beleggingsrekening. Bijvoorbeeld een bedrag van € 8 per maand, € 24 per kwartaal of € 96 per jaar. Als er na uw storting voldoende saldo op de rekening staat, worden er geen beleggingen verkocht. (...)"

2.6 Op 2 september 2014 heeft BLG aan Consument gemaïld:

"(...) U ben het niet eens met onze nieuwe kostenstructuur. De inhoudelijke informatie over de € 8 hebben wij in oktober 2013 per post aan u toegestuurd. De algemene brief vindt u in de bijlage. Hieronder geven wij u nadere uitleg over de nieuwe kostenstructuur (€ 8 per maand) binnen uw [BANK] Beleggen & Sparen [rekeningnummer].

Waarom veranderen de kosten voor de beleggingsrekeningen?

Vanaf 1 januari 2014 zijn de kosten veranderd voor het beleggen in fondsen. De Nederlandse banken zijn vanaf 1 januari 2014 wettelijk verplicht om de kosten van beleggen transparanter te maken voor de klant. Ook [bank] vindt het belangrijk dat u precies weet waar u voor betaalt, daarom komt er een andere kostenstructuur voor het beleggen in fondsen. Door de verandering in de kosten weet u precies hoeveel u betaalt aan [bank] en aan de fondsbeheerder.

Welke kosten worden er dan op een andere manier ingehouden?

Op 1 januari 2014 vervalt de distributie vergoeding op beleggingsfondsen. Dit is een vergoeding die [bank] ontvangt van de verschillende fondsaanbieders (...) over het belegde vermogen in een fonds, voor het beheer en aanbrengen van klanten binnen deze fondsen. Deze vergoeding zat verwerkt in de kosten die de fondsaanbieder doorberekende in het rendement. Wanneer een fonds 1,5% aan kosten had waren er bijvoorbeeld 0,75% kosten voor de distributievergoeding, dit werd uitgekeerd aan [bank]. Deze kostenstructuur was voor u niet erg overzichtelijk. In het kader van transparanter maken van deze kosten komt de distributievergoeding te vervallen en wordt deze vervangen door maandelijkse kosten van € 8 per maand. U betaalt [bank] vanaf 1 januari 2014 een vast bedrag van € 8,- per maand per beleggingsrekening. Het maakt daarbij niet uit in welke fondsen u belegt of hoeveel geld u belegt. Voor onze klanten met een kleine portefeuille zal de nieuwe kostenstructuur zwaarder op het rendement wegen dan bij de grotere portefeuilles. Meer informatie vindt u op [bank].nl/nettobeleggen.

Rendement

In 2005 hebben wij uw aanvraag Beleggingsrekening ontvangen. Op uw verzoek hebben wij de rekening geopend [bank] (destijds [X] Verzekeringen) geeft geen advies, maar opent de rekening slechts op basis van execution only Dit houdt in dat u zelf verantwoordelijk bent voor de keuze van de beleggingen. Het voorbeeldkapitaal dat u destijds is gegeven, is geen garantie maar een voorbeeld, in die tijd werden dit soort rendementen (12%) ook behaald. Ook toen gold al dat behaalde rendementen uit het verleden geen garantie bieden voor de toekomst. Het voorbeeldkapitaal geeft aan welk bedrag u op dat moment onder die omstandigheden aan het eind mogelijkterwijs kon verwachten. Wij vinden het erg vervelend dat [de] rendement ontwikkeling niet aan uw verwachting heeft voldaan. Echter is [bank] niet verantwoordelijk voor een achterblijvend rendement. (...)"

2.7 Op 3 september 2014 heeft Consument aan BLG gemaild:

"(...) Wij zijn hier nu bijna een jaar mee bezig. Na uw brief in okt 2013 jl hebben we gelijk gebeld, maar er is tot op heden niks met onze klacht gedaan, daarom nu officieel via onze financiële adviseur (...). Uw hele uitleg omtrent de kosten wringt natuurlijk bij het feit dat u stelt dat:

Door de verandering in de kosten weet u precies hoeveel u betaalt aan [bank] en aan de fondsbeheerder.

Nogmaals, het kan natuurlijk niet zo zijn dat onze kosten (onze kosten zijn over 30 jaar hoger dan het belegde bedrag) eenzijdig van uw kant significant omhoog worden gebracht, zodat wij kunnen zien hoeveel meer we nu betalen. Deze kosten moeten echt omlaag!

Uw uitleg omtrent het rendement stelt u:

Het voorbeeldkapitaal dat u destijds is gegeven, is geen garantie maar een voorbeeld. In die tijd werden dit soort rendementen (12%) ook behaald.

Waar het om gaat is dat u over 30 jaar een gemiddeld netto rendement van 8% heeft voorgespiegeld. We betalen door de verhoging nu 4% kosten, dus dit komt erop neer dat er gemiddeld over 30 jaar een bruto rendement van 12% behaald moet worden. Dit komt niet in de buurt van ons huidige rendement van 0% over onze inleg van 2500 euro. Er is hier dus echt sprake van een woekerpolis, omdat het rendement ver achterblijft bij het te behalen rendement.

Er zijn alweer aandelen verkocht om de kosten van 24 euro per kwartaal te kunnen betalen. Wij hebben in januari al aan[ge]geven dat wij eerst een goede regeling omtrent deze belegging met u willen treffen, maar dat is tot op heden niet gebeurd. Wij vragen u daarom om per direct te stoppen met het verkopen van onze aandelen voor de veel te hoge kosten en hiervoor een goede regeling te treffen.

Tevens willen wij een tegemoetkoming voor onze niet renderende belegging. (...)"

2.8 In of omstreeks februari 2016 heeft Consument de hypothecaire lening afgelost. Verder heeft hij BLG verzocht de beleggingen op zijn beleggingsrekening te verkopen en vervolgens de rekening op te heffen. Door het een administratieve vergissing van een andere financiële instelling, die in haar hoedanigheid van pandhouder de 'retro-verpanding' naar een verkeerd adres had gezonden, is de beleggingsrekening pas op 26 april 2016 opgeheven met uitbetaling van het tegoed van € 2.574,37 aan Consument.

2.9 BLG heeft het [bank] Reglement Beleggen en Sparen overlegd (hierna: het Reglement Beleggen en Sparen). Daarin staat:

"(...) 13 Kosten dienstverlening

13.1 De Cliënt is voor de door de Bank verrichte diensten met betrekking tot de Geldrekening en de Beleggingsrekening een vergoeding verschuldigd. De hoogte van deze vergoeding wordt door de Bank (al dan niet namens de Stichting) vastgesteld. De vergoedingen voor de dienstverlening zijn vermeld in het Informatieblad, zoals van tijd tot tijd geactualiseerd op [www.\[bank\].nl](http://www.[bank].nl). Deze vergoedingen kan de Bank wijzigen, waarbij de Cliënt tijdig op de hoogte zal worden gesteld. (...)"

3. **Vordering, klacht en verweer**

3.1 Consument vordert dat BLG wordt veroordeeld tot het vergoeden van schade, door hem begroot op € 5.042. Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat BLG toerekenbaar is tekortgeschoten doordat de kosten van zijn effectenrekening per 1 januari 2014 zeer fors zijn verhoogd en doordat zijn beleggingen veel minder in waarde zijn gestegen dan het rendement waarop hij ten tijde van het aangaan van zijn hypothecaire lening is afgegaan.

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

4. **Beoordeling**

4.1 Consument klaagt over het feit dat de waardeontwikkeling van de beleggingen op zijn effectenrekening sterk is achtergebleven bij het – ten tijde van afsluiten van de hypothecaire lening – aan hem gepresenteerde gemiddelde rendement van 8% per jaar. Verder klaagt Consument over de tariefwijziging per 1 januari 2014, waardoor de kosten werden verhoogd tot ongeveer 4% van de waarde van zijn beleggingen. Deze twee klachtonderdelen zullen hieronder afzonderlijk worden beoordeeld.

Waardeontwikkeling achtergebleven bij het vooraf vermelde rendement

- 4.2 In dit klachtonderdeel gaat het om de vraag of BLG gehouden is tot schadevergoeding op de grond dat de waardeontwikkeling is achtergebleven bij het rendement waarop Consument ten tijde van het aangaan van de hypothecaire lening is afgegaan.
- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie kan dit klachtonderdeel niet slagen. BLG heeft erop gewezen dat zij jegens Consument alleen is opgetreden als aanbieder van een effectenrekening en dat zij geen rechtsopvolger is van de kredietverlener bij wie Consument de hypothecaire lening heeft afgesloten. Consument heeft deze stelling niet gemotiveerd bestreden. Verder blijkt niet uit de stukken dat ten tijde van afsluiten van de hypothecaire lening aan Consument mededelingen zijn gedaan waaruit hij heeft mogen afleiden dat het gemiddelde rendement van 8% per jaar werd gegarandeerd. Dat de waardeontwikkeling van de beleggingen daarbij is achtergebleven, levert daarom nog geen tekortschieten van BLG op.

De tariefwijziging per 1 januari 2014

- 4.4 Aan de orde is vervolgens de vraag of [bank] het tarief per 1 januari 2014 heeft mogen wijzigen.
- 4.5 Voor dit klachtonderdeel is van belang dat BLG onweersproken heeft gesteld dat op de overeenkomst tussen partijen het Reglement Beleggen en Sparen van toepassing is en dat de bank op grond van artikel 13.1 daarvan gerechtigd is haar tarieven te wijzigen. Dit betekent dat [bank] – de rechtsvoorganger van BLG – gerechtigd was tot het wijzigen van de kosten voor het aanhouden van een effectenrekening.
- 4.6 Het voorgaande neemt niet weg dat bij het wijzigen van de kostenstructuur onvoldoende rekening is gehouden met de belangen van Consument. [bank] en haar rechtsopvolger BLG behoorden immers ermee bekend te zijn dat de beleggingen van Consument werden aangehouden in verband met een hypothecaire lening en dat Consument beoogde zijn hypothecaire lening aan het einde van de looptijd af te lossen, uitgaande van een rendement van gemiddeld 8% per jaar. De waarde van de beleggingen was ten tijde van de kostenwijziging ongeveer € 2.500, zodat de kosten voor Consument zeer aanzienlijk werden verhoogd; het oude tarief was immers 0,5% van de waarde van de beleggingen, derhalve ongeveer € 12,50 per jaar, terwijl het nieuwe tarief € 96 bedroeg. Dit bracht mee dat een fors hoger rendement nodig was om netto het beoogde rendement van gemiddeld 8% per jaar te behalen. Onder deze omstandigheden had het op de weg van [bank] gelegen, nog voor het invoeren van het nieuwe tarief, Consument erop te attenderen dat deze tariefwijziging gevolgen had voor het nettorendement van zijn beleggingen en de haalbaarheid van zijn beleggingsdoelstelling en Consument een overgangstermijn te bieden waarin hij een afgewogen beslissing kon nemen over de vraag of hij de beleggingen op de effectenrekening wilde continueren dan wel overboeken naar een effectenrekening elders. Nu niet is gebleken dat [bank] Consument hierop heeft geattendeerd, heeft zij door de wijze waarop zij de op zichzelf toegestane tariefsverhoging heeft doorgevoerd, onvoldoende rekening gehouden met de belangen van Consument en is zij toerekenbaar tekortgeschoten in de naleving van haar bijzondere zorgplicht.

- 4.7 Beoordeeld moet worden wat de omvang is van de schade die Consument door dit tekortschieten heeft geleden. Dit moet worden beoordeeld over de periode vanaf 1 januari 2014 (ingangdatum van het nieuwe tarief) tot eind april 2016 (tijdstip van verkoop van de beleggingen en opheffing van de effectenrekening); dit komt neer op een periode van 28 maanden.
- 4.8 Consument heeft in zijn e-mail van 1 september 2016 een aantal schadeposten vermeld, te weten advies-, notaris en taxatiekosten (achtereenvolgens € 1.700, € 1.000 en € 390), bestede tijd (€ 625) en beleggingsverlies (€ 2.327).
- 4.9 De genoemde advies-, notaris- en taxatiekosten zijn niet toewijsbaar. Voor deze kosten is van belang dat Consument ter zitting heeft verklaard dat hij de bestaande hypothecaire lening heeft afgelost en nog geen nieuwe hypothecaire lening heeft afgesloten. Gelet daarop is niet komen vast te staan dat er advies-, notaris- en taxatiekosten zijn gemaakt in de omvang vermeld in zijn e-mail van 1 september 2016. Voor zover zou komen vast te staan dat deze kosten zijn gemaakt, geldt bovendien dat BLG heeft aangevoerd dat Consument is overgegaan tot het aflossen van zijn hypothecaire lening zonder BLG daarin te kennen en zonder haar vooraf aansprakelijk te stellen voor daarmee verband houdende schade. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument, door aldus te handelen, nagelaten zijn schade te beperken, te meer omdat het mogelijk was geweest, na de tariefwijziging van 1 januari 2014, de kosten voor de effectenrekening onder protest te betalen en de uitkomst van de procedure bij Kifid af te wachten. Dit laatste brengt ook mee dat de schadepost van € 625 wegens bestede tijd niet kan worden toegewezen.
- 4.10 Voor het gestelde beleggingsverlies van € 2.327 geldt dat Consument geen schadevergoeding toekomt op de grond dat het vooraf vermelde rendement niet is behaald, maar wél op de grond dat bij de tariefsverhoging onvoldoende rekening is gehouden met de belangen van Consument (zie overweging 4.1 t/m 4.3 en 4.6 hiervoor). Gelet daarop wordt de omvang van de schade bepaald door het vergelijken van de kosten die Consument in die periode volgens het oude tarief had moeten betalen en de kosten die hij op basis van het nieuwe tarief heeft betaald. Uit de stukken leidt de Commissie af dat de beleggingen op de effectenrekening in de relevante periode ongeveer € 2.500 waard waren, zodat de kosten volgens het oude tarief worden begroot op $(0,5\% \text{ van } € 2.500 =) € 12,50$ per jaar. De kosten volgens het nieuwe tarief bedroegen € 96 per jaar, zodat het verschil over de gehele hiervoor genoemde periode uitkomt op $28/12 \times (€ 96 - € 12,50) = € 200$ (afgerond).

Slotsom

- 4.11 Gezien het voorgaande zal een bedrag van € 200 worden toegewezen en zal de vordering van Consument voor het overige worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie:

- (a) beslist dat BLG, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag van € 200 vergoedt; en
- (b) wijst het meer of anders gevorderde 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.

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.