

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-450
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 mei 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Delta Lloyd Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 11 juli 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Rechtstreeks in rekening brengen kosten bij de belegger na verbod op de distributievergoeding. De Commissie acht het niet aannemelijk dat sprake is geweest van een met de woekerpolisaffaire vergelijkbare situatie, noch dat de bank tekort is geschoten in de naleving van de informatieplicht, noch dat zij onredelijke beheerskosten in rekening heeft gebracht.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvulling op de klacht van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift;
- de aanvullende reactie van de Bank;
- de reactie van Consument op de aanvullende reactie van de Bank.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 1999 een effectenrekening geopend bij OHRA Bank (deze instelling is op 4 december 2002 gefuseerd met de Bank, waarbij de naam OHRA Bank is blijven voortbestaan). Vervolgens is Consument deel gaan nemen in het OHRA Obligatie Dividendfonds. Dit fonds is in 2010 omgezet in het Rentefonds van de Bank.
- 2.2 Een brief van januari 2005 van OHRA Bank vermeldt onder meer de ten gevolge van de fusie met de Bank gemaakte, belangrijkste wijzigingen in de reglementen en voorwaarden: *Daarnaast bevatten de gewijzigde voorwaarden van zowel de spaar- als de beleggersrekeningen een bepaling die inhoudt dat OHRA Bank de voorwaarden kan wijzigen of aanvullen. De gewijzigde voorwaarden gaan in als OHRA Bank deze schriftelijk, dan wel na publicatie op de website (www.ohra.nl) of een (landelijk) dagblad, dan wel na mededeling per e-mail, aan u heeft kenbaar gemaakt. (...)*

Voorwaarden Cliëntenovereenkomst (execution-only)

Omdat de dienstverlening van OHRA Bank zich beperkt tot de zogenaamde 'execution-only' diensten, heeft OHRA Bank in aanvulling op het Reglement Beleggersgiro een nieuwe set voorwaarden gemaakt met de naam 'Voorwaarden Cliëntenovereenkomst (execution-only)'. Indien u belegt, zijn ook deze voorwaarden op u van toepassing. Hieronder treft u een korte samenvatting aan van de belangrijkste bepalingen uit deze voorwaarden. Het belangrijkste gegeven is dat OHRA Bank geen beleggingsadvies verleent. U voert uw aan- en verkopen uitsluitend op eigen initiatief en voor eigen risico uit. U bent zelf verantwoordelijk.

Daarnaast bepalen deze voorwaarden dat u OHRA Bank alle relevante informatie zult verstrekken zodat uw beleggersprofiel kan worden vastgesteld. Onder uw beleggersprofiel wordt onder meer verstaan uw (beleggings)doel, uw beleggingshorizon, uw financiële positie en uw beleggingservaring. U blijft zelf verantwoordelijk voor het feit dat uw beleggingsportefeuille in overeenstemming is met uw beleggersprofiel.

- 2.3 In januari 2014 heeft de Bank als gevolg van wijzigingen in de wet- en regelgeving haar kostenstructuur gewijzigd.
- 2.4 Consument heeft de beleggingsrekening eind december 2015 beëindigd in het kader waarvan een bedrag van € 231.862 naar een bij een andere bank door hem aangehouden rekening is overgeboekt. Nadien heeft de Bank Consument nog eenmaal een kwartaalnota ad € 375 inzake bewaarloon toegezonden.
- 2.5 Op 9 februari 2016 heeft Consument de Bank aangeschreven en gevraagd:
Onze accountant verzocht ons na te kijken/ te vragen welke kosten voor beheer en bewaarloon door OHRA-bank in het verleden ingehouden zijn op het saldo voor onze oudedagsvoorziening dat wij lang geleden bij u in beheer gegeven hebben. Omdat wij daarover zelf niet veel informatie konden vinden, verzoeken wij u ons de volgende informatie te verstrekken:
- Sinds wanneer loopt deze rekening en onder welke voorwaarden?
 - Welke kosten zijn er in de diverse jaren op ingehouden?
 - Welke informatie is daarover aan ons gestuurd?
- 2.6 In antwoord heeft de Bank Consument op 19 februari 2016 meegedeeld:
Opening rekening: De rekening is geopend op 9 april 1999. De voorwaarden van de OHRA Beleggersrekening vindt u in de bijlage. De actuele creditrente is 0,75%.
Kosten: Totaal is aan bewaarloon in rekening gebracht € 2.988,45 over de periode van 1 januari 2014 t/m 31 december 2015.
- 2.7 Consument heeft zich op 2 maart 2016 bij de Bank beklagd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van een bedrag van € 12.500.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe aan dat sprake is van een situatie die, waar het gaat over het verborgen kosten aspect, vergelijkbaar is met de woekerpolisaffaire, dat de Bank tekort is geschoten in de naleving van de informatieplicht, de Bank onredelijke beheerskosten in rekening heeft gebracht en dat de Bank hem daarvoor compensatie dient te bieden.

Consument stelt dat als de ingehouden kosten over 2014 en 2015 bijna € 3.000 bedroegen en de jaarlijkse kosten over de periode van 9 april 1999 tot 31 december 2013 hoger lagen, de onzichtbaar ingehouden beheerskosten over de voorafgaande 14 jaren plus 3 kwartalen minstens € 22.000 zijn geweest en in totaal dus minimaal € 25.000 aan kosten is ingehouden. Hij acht dit onredelijk hoog, ook gelet op de omstandigheid dat het huisfondsen betroffen. Restitutie van de helft van deze € 25.000, zijnde € 12.500, lijkt Consument een redelijke vergoeding voor de geleden schade. Voorts heeft Consument nimmer getekend voor noch ingestemd met de nieuwe voorwaarden verbonden aan de beleggersrekening.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

- 4.1 Voor de beoordeling van deze klacht is het volgende van belang. Voorheen was het gebruikelijk dat fondsbeheerders aan beleggingsondernemingen – zoals in dit geval de Bank – een provisie betaalden wanneer de beleggingsondernemingen de producten van de fondsbeheerders bij beleggers plaatsten, ook wel aangeduid als distributievergoeding. Die vergoeding diende, zoals het woord al zegt, als compensatie voor de kosten die een beleggingsonderneming maakte voor het geven van voorlichting en al het andere wat nodig was om het product van de fondsbeheerder op verantwoorde wijze aan beleggers ter beschikking te stellen. De distributievergoeding werd door de fondsbeheerder verrekend met de resultaten van het fonds en kwam daardoor uiteindelijk ten laste van het door de belegger behaalde rendement op zijn belegging in het fonds (zie in gelijke zin de uitspraken van de GC Kifid 2016-147 van 31 maart 2016 en 2016-494 van 18 oktober 2016).
- 4.2 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. Daar staat tegenover dat de kosten die de fondsbeheerder voorheen maakte door het verstrekken van de distributievergoeding zijn komen te vervallen. Deze komen nu ten gunste van het resultaat van het beleggingsfonds en zorgen daarmee voor een hoger rendement voor de belegger.
- 4.3 De Bank heeft in onderhavige procedure gesteld dat zij haar cliënten in november 2013 heeft geïnformeerd over dit rechtstreeks in rekening brengen van kosten, zowel per brief, per e-mail als online. Deze door haar als bewaarloon in rekening gebrachte kosten voor de dienstverlening bedroegen 0,7% per jaar over het gemiddelde belegde vermogen met een maximum van € 375 per kwartaal.

Voorts heeft zij gesteld dat het haar vrij staat kosten in rekening te brengen en de hoogte ervan te bepalen, mits zij van die bevoegdheid geen misbruik maakt.

- 4.4 Consument heeft hier onder meer tegen ingebracht naar zijn herinnering nooit te hebben ingestemd met wijzingen van voorwaarden zoals die zijn gaan gelden na aanvang van de relatie met OHRA Bank.
- 4.5 De Commissie stelt vast dat het Consument is geweest die de onder 2.2 vermelde brief in het geding heeft gebracht. Gelet op de inhoud ervan acht de Commissie de stelling van Consument nimmer te hebben ingestemd met gewijzigde voorwaarden niet houdbaar. Dat de Bank Consument verder in 2013 heeft geïnformeerd over het in rekening brengen van bewaarloon acht de Commissie voorts aannemelijk. Een bank mag haar tarieven voorts wijzigen op grond van een beding in algemene voorwaarden. Een uitzondering kan gelden als het gaat om een wijziging van tarieven en tariefstructuur die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. In dit geval is de Commissie daarvan niet gebleken. 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. Dat deze wijziging van de tarieven en tariefstructuur in individuele gevallen mogelijk tot een nadelig effect kan leiden doet aan het oordeel van de Commissie niet af.
- 4.6 Consument heeft nog aangedragen dat er sprake is van een situatie welke zich laat vergelijken met de zogenoemde ‘Woekerpolisaffaire’. Die vergelijking gaat naar het oordeel van de Commissie niet op. Terecht heeft de Bank aangevoerd dat er op geen enkele manier een hefboom- of inteereffect was dat een rol speelde bij de aangehouden effectenrekening van Consument en er geen sprake was van verborgen kosten. Consument heeft dit bestreden en aan zijn stelling toegevoegd dat er kennelijk voor 2014 nog hogere, voor hem verborgen, kosten in rekening werden gebracht.
- 4.7 De Commissie stelt vast dat de Bank over de hoogte van de kosten, zoals die voor de invoering van het provisieverbod gehanteerd werden, heeft uitgelegd dat destijds de betreffende fondsbeheerder die in rekening bracht, uit het prospectus kenbaar waren en dat deze 0,75% op jaarbasis bedroegen. Deze kosten zijn na invoering van het provisieverbod door de fondsbeheerder verlaagd naar 0,375% per jaar, hetwelk het rendement op de beleggingen in het fondsen positief beïnvloedt. Dat Consument derhalve dat percentage aan de fondsbeheerder en 0,70% direct aan de Bank heeft moeten afdragen betekent weliswaar dat de totale kosten enigszins zijn toegenomen, maar niet dat de Bank enige kosten voor hem verborgen heeft gehouden. De fondskosten worden immers niet door haar, maar door de fondsbeheerder in rekening gebracht.
- 4.8 Voor zover Consument in zijn laatste reactie nog een beweerdelijke vergissing heeft geconstateerd in een rekeningoverzicht uit 2012 en zich daarover wenst te beklagen, dient de Commissie het ervoor te houden dat dit zo ver verwijderd staat van de oorspronkelijke klacht bij de Bank en Kifid dat dit onderdeel buiten behandeling moet blijven in deze procedure.

- 4.9 Gelet op het voorgaande acht de Commissie het niet aannemelijk geworden dat sprake is geweest van een met de woekerpolisaffaire vergelijkbare situatie, noch dat de Bank tekort is geschoten in de naleving van de informatieplicht, noch dat zij onredelijke beheerskosten in rekening heeft gebracht. Nu de klacht niet gegrond is, komt de vordering van Consument evenmin voor toewijzing in aanmerking.

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.

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.