

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-183  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 januari 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 16 maart 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Kern van dit geschil is de vraag of de Bank gehouden is om - zoals Consument voorstelt - een alternatieve verrekenmethode te hanteren om de kosten van effectendienstverlening in rekening te brengen. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Op grond van artikel 10 van de Algemene Voorwaarden is de Bank vrij om te kiezen welke van deze twee verrekenmethodes zij hanteert. De keuze van de Bank voor een bepaalde verrekenmethode kan onder bepaalde omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). Naar het oordeel van de Commissie is dit laatste in het onderhavige geval niet aan de orde.

## **1. Procesverloop**

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

- het klachtformulier met bijlagen,
- het verweerschrift van de Bank en
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 houdt een effectenrekening aan bij de Bank. Voor haar effectendienstverlening brengt de Bank haar cliënten kosten in rekening.
- 2.2 Vóór 1 januari 2014 werden distributievergoedingen door de beleggingsfondsen aan de Bank betaald. Deze kosten drukten de waarde van het fonds en daarmee het door de belegger behaalde rendement. Op 2 november 2013 heeft de Bank haar klanten op de hoogte gesteld van het per 1 januari 2014 ingaande wettelijk verbod op het door het fonds betalen van distributievergoedingen aan de Bank.

De Bank heeft in dit kader een nieuwe manier aangekondigd om deze kosten te verrekenen: via de verkoop van fracties van de beleggingsfondsen van haar cliënten waarbij de opbrengst overeenkomt met het bedrag van de verschuldigde kosten.

- 2.3 De Bank heeft de Algemene Voorwaarden Triodos Effectendienstverlening overgelegd (hierna: "Algemene Voorwaarden"). Daarin staat:

**“Artikel 10  
Vergoedingen**

(...)

*De vergoeding van de kosten van de Bank vindt plaats door, zulks naar keuze van de Bank, de Tegenrekening te belasten dan wel effecten van cliënt te verkopen overeenkomend met het bedrag van de verschuldigde kosten.*

(...)”

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt bevolen een alternatieve methode te hanteren om de kosten te verrekenen. Volgens Consument zou het namelijk beter zijn als de Bank de kosten in mindering brengt op zijn betaalrekening. Gezien het karakter van een betaalrekening - waarmee immers lopende kosten betaald worden - zou het voor de hand liggen dat de kosten ten laste worden gebracht van de betaalrekening.
- 3.2 Daarnaast wijst Consument erop dat de door de Bank gehanteerde verrekenmethode tot een waardevermindering van zijn beleggingsportefeuille leidt. Om zijn beleggingen op peil te houden, dient Consument nieuwe aankopen te doen, waarover hij provisie moet betalen. De keuze van de Bank heeft daarmee dus een nadelige consequentie voor Consument.

#### *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.

Sinds 1 januari 2014 is een wettelijk verbod ingevoerd waardoor het fondsbeheerders niet meer is 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. In dit geval heeft de Bank ervoor gekozen om de kosten te verrekenen via de verkoop van fracties van de beleggingsfondsen van haar cliënten.

- 4.2 Kern van dit geschil is de vraag of de Bank gehouden is om - zoals Consument voorstelt - een alternatieve verrekenmethode te hanteren. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Hieronder zal dit worden toegelicht.
- 4.3 Het in rekening brengen van de kosten wordt geregeld in artikel 10 van de Algemene Voorwaarden. Dit artikel voorziet in twee methodes: i) de Bank kan de tegenrekening van cliënt belasten; of ii) de Bank kan fracties van effecten van cliënt verkopen overeenkomend met het bedrag van de verschuldigde kosten. Artikel 10 van de Algemene Voorwaarden bepaalt tevens dat de Bank de keuze heeft tussen deze twee verrekenmethodes. Het is dus aan de Bank en niet aan Consument om te bepalen welke verrekenmethode wordt gehanteerd.
- 4.4 De Bank is dus vrij om te kiezen welke van deze twee verrekenmethodes zij hanteert. Deze keuze wordt evenwel begrensd door de eisen van redelijkheid en billijkheid: de keuze van de Bank voor een bepaalde verrekenmethode kan onder bepaalde omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). Naar het oordeel van de Commissie is dit laatste in het onderhavige geval niet aan de orde. De Bank heeft duidelijk aangegeven welke overwegingen aan haar keuze ten grondslag lagen. Uit kostenoverwegingen was het niet haalbaar om meerdere verrekenmethodes naast elkaar aan te bieden. De door Consument voorgestelde verrekenmethode houdt in dat een betaalrekening belast wordt. In dat verband wijst de Bank erop dat niet iedereen die bij de Bank belegt ook een betaalrekening bij de Bank houdt. De door Consument voorgestelde verrekenmethode zou dus betekenen dat de Bank een organisatie zou moeten inrichten voor het incasseren van de verschuldigde bedragen. Volgens de Bank zou een dergelijke organisatie tot extra kosten en risico's leiden. Er is bij een extern aangehouden beleggingsrekening immers geen zekerheid van een voldoende saldo. Consument betwist dat de door hem zelf voorgestelde alternatieve verrekenmethode tot aanzienlijke meerkosten zou leiden, maar hij voert geen elementen aan die zijn stelling ondersteunen. De Commissie acht het daarom aannemelijk dat de door Consument voorgestelde verrekenmethode voor de Bank tot extra kosten zou leiden.
- 4.5 Consument stelt overigens terecht dat de door de Bank gehanteerde verrekenmethode een nadelige consequentie heeft, in de zin dat Consument nieuwe aankopen moet doen om zijn beleggingen op peil te houden en dat daarover in beginsel provisie betaald moet worden. De Bank heeft in dat verband gewezen op de mogelijkheid om het dividend te herbeleggen zonder provisiekosten.

Consument merkt weliswaar terecht op dat het herbeleggen van het dividend slechts eenmaal per jaar kan, terwijl de kosten per kwartaal verrekend worden, maar dit is naar het oordeel van de Commissie onvoldoende om te komen tot het oordeel dat de keuze van de Bank voor de door haar gehanteerde verrekenmethode naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Daartoe merkt de Commissie op dat voor een onaanvaardbaarheidsoordeel onvoldoende is dat een ander beleid van de Bank ook en wellicht beter verdedigbaar is.

- 4.6 Gelet op het voorgaande komt de Commissie tot de slotsom dat de Bank niet gehouden is om de door Consument voorgestelde verrekenmethode te hanteren. Hoewel het de Bank vrijstaat om de kosten ten laste van een betaalrekening te brengen, is de Bank niet verplicht om op deze wijze de kosten te verrekenen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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.*