Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-612
(mr. J. Wortel, voorzitter, mr. dr. drs. R. Knopper, W.J.J. Ong RA, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 augustus 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de Bank
Datum uitspraak	: 26 augustus 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over door de Bank doorgevoerde tariefwijzigingen voor haar effecten-dienstverlening. De Commissie is echter van oordeel dat – naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid – de Bank haar bevoegdheid tot aanpassen van de tariefstructuur op aanvaardbare wijze heeft toegepast. Er is geen gegronde reden op basis waarvan de Bank een uitzondering zou moeten maken op haar beleid. De Commissie heeft de vordering van Consument daarom afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek 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 bij de Bank een effectenrekening lopen op basis van het zogeheten concept ‘Rabo Zelf Beleggen’ (voorheen genaamd Rabo Direct Beleggen). Dit concept houdt zelfstandig beleggen zonder tussenkomst van een adviseur (execution only) in.

2.2 Op 29 maart 1999 hebben de Bank en Consument een overeenkomst gesloten voor een Rabobank Effectenrekening. In het kader hiervan heeft de Bank een effectenrekening met nummer [nummer effectenrekening] voor Consument geopend. In de overeenkomst staat vermeld dat de 'Algemene Voorwaarden voor de Effectendienstverlening van 1 juli 1996' (hierna: AV 1996) van toepassing zijn.

2.3 Consument heeft met betrekking tot dezelfde effectenrekening op 20 mei 2008 een Overeenkomst Rabo Direct Beleggen ondertekend. Daarbij zijn de 'Algemene Voorwaarden voor de effectendienstverlening van de Rabobank 2007' (hierna: AV 2007) van toepassing verklaard. Artikel 42 van de AV 2007 bevat een wijzigingsbeding op grond waarvan de Bank bevoegd is om de algemene voorwaarden te wijzigen.

2.4 Bij brief van 1 juni 2018 heeft de Bank Consument erover geïnformeerd dat de tarieven voor de basisdienstverlening en de transactiekosten voor het concept 'Rabo Zelf Beleggen' per 1 oktober 2018 zullen wijzigen. De transactiekosten zijn verlaagd, terwijl de basistarieven als volgt zijn aangepast:

"(...)	*Tarief tot 1-10-2018*	*Tarief per 1-10-2018*
Minimum	*€ 5*	*€ 5*
Tot € 100.000	*0,05%*	*0,06%*
Over het meerdere	*0,05%*	*0,03%*
Maximum	*€ 30*	*€ 100*

Over gemiddeld belegd vermogen per kwartaal. (...)"

2.5 In de brief staat onder andere het volgende vermeld:

"*Voor onze beleggingsdienstverlening gelden de Algemene Voorwaarden voor de Effectendienstverlening 2018 (AVED 2018). In artikel 11 van de AVED 2018 leest u de redenen waarom wij de kosten kunnen wijzigen. Als u het niet eens bent met de wijziging heeft u het recht de overeenkomst op te zeggen.*"

2.6 In de 'Algemene voorwaarden voor de effectendienstverlening van de Rabobank 2018' (hierna: AV 2018) staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

*"**9 Kosten***
1. Wij mogen u kosten in rekening brengen. U bent ons deze kosten verschuldigd. Wij mogen deze kosten van de
geldrekening afboeken. Zorgt u voor voldoende saldo of kredietruimte op de geldrekening.
Wij bedoelen met kosten - mede afhankelijk van de aard van de dienstverlening - bijvoorbeeld:
a kosten voor het aanhouden van de effectenrekening
b kosten voor het gebruik van de effectenrekening, bijvoorbeeld voor het geven van een opdracht tot koop of verkoop van effecten
c kosten voor de beleggingsdienstverlening die u afneemt
d kosten voor het ontvangen van rekeninginformatie op papier

e kosten van derden die wij hebben ingeschakeld
f belastingen.
U kunt de actuele kosten vinden in de brochure 'Tarieven Beleggen bij de Rabobank' op www.rabobank.nl. Of u kunt deze opvragen bij uw lokale Rabobank. Wij geven u de totale kosten en u heeft de mogelijkheid bij ons om een uitsplitsing van de kosten te vragen.
2. Het kan zijn dat er nog andere kosten zijn, die u niet aan of via ons betaalt. Bijvoorbeeld belastingen.
3. Belegt u in een beleggingsfonds? Dan kan het zijn dat een beleggingsfonds ons kosten in rekening brengt voor de koop of verkoop van effecten in het beleggingsfonds. Is dat het geval? Dan brengen wij deze kosten bij u in rekening. U kunt deze kosten vinden in de Essentiële Beleggersinformatie (EBI) van het desbetreffende beleggingsfonds
4. Voor verpakte retailbeleggingsproducten (zoals gestructureerde producten en opties) wordt aan u het essentiële-informatiedocument (EID) verstrekt. Deze informatie is wettelijk voorgeschreven om u te helpen om onder meer de aard en de risico's daarvan te begrijpen en u te helpen het met andere producten te vergelijken. Hierin kunt u ook informatie over de kosten van deze producten vinden.

10 Andere kosten
Wij maken soms andere kosten die verband houden met de effectenrekening. Deze kosten komen voor uw rekening voor
zover deze redelijk zijn. Voorbeelden van deze kosten zijn:
a kosten van onderzoek in onze administratie
b incassokosten
c kosten van een rechtszaak
d Kosten van een procedure buiten de rechter om.
Als er voor bovengenoemde kosten een wettelijke regeling is, wordt die toegepast.

11 Wij kunnen kosten wijzigen
1. Hiervoor in artikel 9 en 10 worden onze kosten beschreven. Wij kunnen deze kosten wijzigen. Ook kunnen wij nieuwe kosten toevoegen of verwijderen. Wij laten het u minimaal 30 dagen voordat de wijziging ingaat weten.
2. Wij kunnen de kosten onder meer wijzigen in de volgende gevallen:

- *onze dienstverlening wijzigt*
- *wij passen ons assortiment aan, bijvoorbeeld omdat wij een product uit ons assortiment halen of er juist aan toevoegen*
- *wij stoppen met een deel van onze dienstverlening*
- *wij samenwerken met een andere partij om een bepaalde dienst te kunnen verlenen, en die andere partij verhoogt of verlaagt de kosten*
- *wij gaan samenwerken met een andere partij om een bepaalde dienst te kunnen verlenen*
- *wij onze tarievenstructuur wijzigen. Bijvoorbeeld als wij zaken apart tariferen die voorheen in de basisdienstverlening waren opgenomen. Of andersom •*
- *als wij meer kosten maken •*
- *als wij de verhouding tussen kosten en opbrengsten willen wijzigen*
- *er komt nieuwe regelgeving of bestaande regelgeving wijzigt, en die regelgeving heeft invloed op onze dienstverlening aan u, en daarmee op de kosten die wij in rekening brengen. Of door nieuwe of gewijzigde regelgeving moeten of willen wij een bedrag bij u in rekening brengen. Bijvoorbeeld omdat de wetgever ons een bepaalde controleverplichting oplegt waarvoor wij kosten maken*
- *door inflatie of prijsindexatie*
- *bij ontwikkelingen in de maatschappij of in de markt. (…)"*

2.7 Consument heeft per brief van 11 juni 2018 aan de Bank kenbaar gemaakt niet akkoord te zijn met de tariefswijziging. Op 15 juni 2018 heeft er telefoongesprek plaatsgevonden tussen de Bank en Consument waarin de Bank heeft uitgelegd waarom zij de tarieven heeft gewijzigd. Het gesprek is per brief van 20 juni 2018 aan Consument bevestigd. Daarna heeft Consument zijn klacht voorgelegd aan de klachtenservice van de Bank die per brief van 6 juli 2018 op de klacht van Consument heeft gereageerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van € 5.600,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:

- De AV 1996 zijn van toepassing op de effectenrekening.
- De Bank heeft onredelijk gehandeld door de (basis)tarieven van haar effecten-dienstverlening zonder geldige reden te verhogen. Zij schendt haar zorgplicht. Volgens Consument staan tegenover de verhoging van de (basis)tarieven geen (substantiële) wijzigingen in de dienstverlening van de Bank die de verhoging zouden rechtvaardigen. Voor zover de kosten voor de Bank wel zijn gestegen, dan is met aanpassing van de tarieven gekozen voor een oneerlijke verdeling van de kosten onder haar klanten. Consument voert daarvoor de volgende argumenten aan:
  - Als gevolg van de tariefswijziging zijn de kwartaalkosten voor de basisdienstverlening verhoogd van € 30,- naar € 100,- per kwartaal. Het is een zeer forse kostenverhoging.
  - De kostenverhoging wordt door de Bank niet inhoudelijk gemotiveerd. Niet blijkt dat de Bank ineens wordt geconfronteerd met sterke kostenverhogingen die conform de overeenkomst aan de klant kunnen worden doorberekend. De basisdienstverlening is niet meer dan de administratie van de effectenrekening.
  - Transactiekosten zijn een keuze. Het aanhouden van de basisdienstverlening is een verplichting. Rabo Zelf Beleggen is juist een product voor klanten die weinig transacties willen doen omdat de materie complex is en expertise duur. Consument heeft juist gekozen voor enkel het administratief beheer van de effectenrekening. De Bank wil gewoon meer winst maken en schendt daarom haar zorgplicht.
  - Er is sprake van een duurovereenkomst en met de aanpassing van de vaste kosten wordt de structuur van de overeenkomst gewijzigd en komen de lasten te liggen bij de daadwerkelijke beleggers die weinig transacties maken.
  - De Bank kan jaarlijks een kostenverhoging doorvoeren, mits in lijn van met de inflatie en de redelijkheid.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank betwist dat de AV 1996 van toepassing zijn; de AV 2018 zijn van toepassing. In 2008 hebben partijen ten aanzien van de effectenrekening een nieuwe overeenkomst gesloten, waarin is bepaald dat de AV 2007 van toepassing zijn. Door ondertekening van de overeenkomst heeft Consument verklaard de bijbehorende voorwaarden te hebben ontvangen en daarvan kennis te hebben genomen.
- In artikel 42 van de AV 2007 is een wijzigingsbeding opgenomen. Op basis van dit wijzigingsbeding zijn de AV 2007 gewijzigd in de algemene voorwaarden 2016 en vanaf 1 januari 2018 gelden de AV 2018. Consument is hierover door de Bank geïnformeerd via een bericht in zijn persoonlijke berichtenbox van online bankieren.
- Consument is bij brief van 1 juni 2018 geïnformeerd dat de tarieven voor 'Rabo Zelf Beleggen' per 1 oktober 2018 zouden wijzigen. Consument heeft daarmee alle tijd gehad om een afgewogen keuze te maken: de wijzigingen accepteren of de posities verkopen c.q. bij een andere partij onderbrengen.
- De Bank mocht haar tarieven wijzigen; dit wordt ook niet door Consument betwist. In artikel 9 en 10 van de AV 2018 staat dat de Bank onder andere kosten in rekening kan brengen voor haar dienstverlening. In artikel 11 staat dat de Bank de kosten kan wijzigen door de tariefstructuur aan te passen. Hierdoor zijn de kosten voor de basisdienstverlening verhoogd terwijl de kosten voor de transacties zijn verlaagd. De Bank bestrijdt dat deze aanpassing leidt tot een ongelijke behandeling van klanten, aangezien de nieuwe tariefstructuur voor alle klanten geldt in het bedieningsconcept 'Rabo Zelf Beleggen'.
- De Bank betwist dat zij op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid de tarieven aan te passen. Het is aan Consument om te onderbouwen en aan te tonen dat de door de Bank gehanteerde tarieven naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Consument heeft dit niet aangetoond.
- Het voormalig tarief voor de basisdienstverlening stond niet in verhouding tot de daadwerkelijke kosten die met het bedieningsconcept samenhingen. De opbrengsten van de basisdienstverlening wogen niet op tegen de ontwikkelingskosten en de kosten van klantbediening en IT-systemen. De nieuwe tarieven voor de basisdienstverlening en voor de transacties zijn een betere afspiegeling van de kosten die daarmee samenhangen. Dat geldt met name voor grotere portefeuilles als gevolg van de kosten van het aanhouden en administreren van effecten. De nieuwe basistarieven sluiten beter aan bij de kosten die de Bank maakt en zijn bovendien meer marktconform met die van andere grootbanken. De Bank had vijf jaar lang haar tarieven niet aangepast.
- Klanten met een groter belegd vermogen hebben over het algemeen een groter aandeel in het gebruik van faciliteiten, zodat het niet onredelijk is dat zij meer bijdragen in de kosten daarvan.

Naarmate portefeuilles een grotere waarde vertegenwoordigen, wordt het risico voor de Bank ook groter. Ook dit is verdisconteerd in de kosten voor basisdienstverlening. De Bank heeft gekozen voor een tariefstructuur waarbij de kosten worden gedragen door de beleggers die over het algemeen de meeste kosten veroorzaken. Dat zijn over het algemeen niet de beleggers die een paar effecten aanhouden die een relatief lage waarde vertegenwoordigen. De grote algemene deler is dat klanten met een grote portefeuille meer effecten hebben met een grotere waarde en aldus ook verantwoordelijk zijn voor het grootste deel van de kosten. De Bank is van mening dat zij nu een redelijk en marktconform tarief hanteert. Het is niet onredelijk en ongebruikelijk dat het tarief voor de basisdienstverlening is gerelateerd aan de waarde van de effectenportefeuille, tot een maximumbedrag.

- Consument heeft een beleggingsportefeuille bij de Bank van € 450.000,-. Zou de Bank de kosten niet maximaliseren tot € 100,- per kwartaal, dan zou Consument ongeveer € 165,- aan basisdienstverleningskosten betalen. Met het instellen van een maximum bedrag, is de Bank van mening dat zij een redelijk en marktconform tarief aanbiedt.
- Het feit dat Consument het oneens is met de verhoging van het basistarief en deze kostenverhoging voor hem persoonlijk bijzonder nadelig uitpakt terwijl de dienstverlening niet wijzigt, is geen reden voor de Bank om een individuele uitzondering te maken.

4. Beoordeling

Toepasselijke algemene voorwaarden

4.1 Consument heeft betwist dat de AV 2018 van toepassing zijn en gesteld dat de AV 1996 van toepassing zijn op de effectenrekening. De Bank heeft deze stelling betwist.

4.2 Naar het oordeel van de Commissie is voldoende komen vast te staan dat de AV 2018 van toepassing zijn. Uit de overgelegde stukken blijkt dat partijen in 2008 een (nieuwe) overeenkomst hebben gesloten ten aanzien van de effectenrekening. In de door Consument ondertekende overeenkomst staat vermeld dat de AV 2007 van toepassing zijn. Door ondertekening van de overeenkomst is Consument akkoord gegaan met de toepasselijkheid van de AV 2007.

4.3 Nu vaststaat dat de AV 2007 van toepassing zijn op de effectenrekening, brengt het daarin in artikel 42 opgenomen wijzigingsbeding met zich mee dat de Bank bevoegd was om de algemene voorwaarden te wijzigen. De Bank heeft gebruik gemaakt van die bevoegdheid, waardoor de AV 2018 van toepassing zijn.

Aanpassen tarieven

4.4 De klacht van Consument gaat over de vraag of de Bank onredelijk heeft gehandeld door per 1 oktober 2018 de tarieven van haar effectendienstverlening aan te passen. De Commissie is, op basis van de hierna volgende overwegingen, van oordeel dat de Bank in dit geval niet onredelijk heeft gehandeld, zoals ook geoordeeld in haar uitspraak van 12 april 2019, nr. 2019-268.

4.5 Vast staat dat de Bank op grond van artikel 9 en 10 AV 2018 kosten in rekening mag brengen voor haar effectendienstverlening. In deze artikelen zijn de kosten(soorten) genoemd welke – afhankelijk van de aard van de dienstverlening – door de Bank in rekening kunnen worden gebracht. Op basis van artikel 11 AV 2018 heeft de Bank de mogelijkheid om deze kosten te wijzigen door de tariefstructuur aan te passen. De Bank heeft – zoals gesteld – van deze bevoegdheid gebruik gemaakt.

4.6 De Commissie kan alleen onderzoeken of de Bank van haar wijzigingsbevoegdheid gebruik heeft gemaakt op een wijze die naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dat is naar het oordeel van de Commissie niet het geval. Zo heeft de Bank toegelicht dat het bedieningsconcept 'Rabo Zelf Beleggen' met name bedoeld is voor klanten die frequent transacties doen. De nieuwe tarieven staan volgens de Bank beter in verhouding tot de daadwerkelijke kosten die zij maakt voor effectendienstverlening aan al haar klanten en zijn daarnaast meer marktconform. Dat het basistarief mede afhankelijk is van de waarde van de effectenportefeuille is niet ongebruikelijk in de markt. De Bank heeft daarbij weloverwogen gekozen om de vaste kosten van klanten met een grote effecten-portefeuille te verhogen omdat zij verantwoordelijk zijn voor het grootste deel van de vaste kosten. Dat dit nadelig uitpakt voor klanten met een kleine portefeuille die desondanks een grote waarde vertegenwoordigt – zoals bij Consument het geval is – heeft de Bank meegenomen in haar overweging om de kosten voor de (basis)dienstverlening te wijzigen. De Commissie is van oordeel dat de Bank deze afweging bij het wijzigen van haar tarieven naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid heeft mogen maken, nu zij daarbij heeft gekeken naar wat een redelijke verdeling van de kosten is, gelet op het merendeel van de klanten die gebruik maken van dit beleggingsconcept. Het feit dat de kosten van de (basis)dienstverlening door deze beleidswijziging voor Consument sterk zijn gestegen, maakt de wijzigingen jegens hem niet onaanvaardbaar. De Commissie is van oordeel dat er geen gegronde reden is op basis waarvan de Bank in het (individuele) geval van Consument een uitzondering zou moeten maken op haar eigen (algemene) beleid.

4.7 De Bank kon en mocht de tarieven voor haar effectendienstverlening dus wijzigen. Voorwaarde daarbij is wel dat de klant de mogelijkheid moet hebben (gehad) om de wijzigingen wel of niet te accepteren. In het onderhavige geval is de wijziging ruim (meer dan 30 dagen) van tevoren aangekondigd.

Consument had daarom voldoende gelegenheid om – indien gewenst – zijn effecten-portefeuille te verkopen en/of bij een andere partij onder te brengen.

4.8 De conclusie is dat de Bank de kosten en tarieven van de effectendienstverlening heeft mogen aanpassen. De vordering van Consument dient daarom te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.