Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-395
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 mei 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 4 mei 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Beleggen

Samenvatting

Deze zaak gaat om de vraag of de Bank een tarief van € 90,75 mocht hanteren voor het giraliseren van fysieke effecten. Consument vindt dit geen acceptabel tarief, aangezien het tarief vroeger slechts € 15,- bedroeg. Hoewel de verhoging van € 15,- naar € 90,75 inderdaad fors is, komt de Commissie tot het oordeel dat de Bank het tarief mocht verhogen naar € 90,75.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de stukken die beide partijen in deze procedure hebben ingebracht. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank; 3) de repliek van Consument; en 4) de dupliek van de Bank.

1.2 De Commissie oordeelt dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft een beleggingsrekening bij de Bank. Hierop zijn onder meer de Algemene Voorwaarden Beleggen van toepassing. De relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 In 2018 heeft Consument een fysiek aandeel Akzo Nobel ingeleverd bij de Bank om deze te laten omzetten in een giraal aandeel, met andere woorden: om het te laten bijschrijven op zijn beleggingsrekening. Dit wordt ook wel ‘giraliseren’ genoemd. Voor het giraliseren van het fysieke aandeel heeft de Bank € 90,75 in rekening gebracht.

Vordering Consument

2.3 Consument vindt het tarief van € 90,75 exorbitant hoog. Enige jaren terug bedroeg het tarief slechts € 15,-. Consument vindt € 15,- wel een acceptabel tarief. Hij vordert daarom een compensatie van € 75,- (namelijk het verschil tussen € 90,75 en € 15,-).

2.4 Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag dat het huidige tarief van € 90,75 onaanvaardbaar is. Consument voert hiertoe het volgende aan:

- In de eerste plaats stelt Consument dat de kosten voor het giraliseren van fysieke aandelen al bij de emissie zijn vergoed. Volgens Consument is het onredelijk om nu weer kosten in rekening te brengen.
- In de tweede plaats stelt Consument dat hij enkel bij de Bank terecht kon voor het giraliseren van het aandeel Akzo Nobel en dat de Bank misbruik maakt van deze monopoliepositie.
- In de derde plaats stelt Consument dat de transportkosten – de Bank had aangegeven dat de fysieke stukken in Breda worden bewaard en dat de stukken daar met een waardetransport naartoe moeten worden vervoerd – geen rechtvaardiging kan zijn voor het hoge tarief. Consument had namelijk aangeboden om de stukken zelf naar Breda te brengen om de Bank zo transportkosten te besparen.

Verweer van de Bank

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

3. Beoordeling

3.1 Deze zaak gaat om de vraag of de Bank een tarief van € 90,75 mocht hanteren voor het giraliseren van fysieke effecten. Consument vindt dit geen acceptabel tarief, aangezien het tarief vroeger slechts € 15 bedroeg. Hoewel de verhoging van € 15,- naar € 90,75 inderdaad fors is, komt de Commissie tot het oordeel dat de Bank het tarief mocht verhogen naar € 90,75. Hieronder zal dit oordeel worden toegelicht.

3.2 De Commissie stelt allereerst vast dat het tarief voor het giraliseren van fysieke effecten is vastgelegd in de Tarievenkaarten Beleggen en dat in de Algemene Voorwaarden Beleggen is bepaald dat de Bank bevoegd is om die tarieven te wijzigen. Meer in het bijzonder is de Bank op grond van artikel 8.3 van de Algemene Voorwaarden Beleggen bevoegd om de tarieven te wijzigen (onder meer) als gevolg van "verandering van het aanbod van producten en diensten van de bank of van haar (werk)processen". In dat verband heeft de Bank aangegeven dat de tijden zijn veranderd en dat de handel in effecten tegenwoordig vrijwel geheel digitaal plaatsvindt.

De gehele procedure voor de verwerking van fysieke stukken wordt echter in stand gehouden door de Bank, terwijl er bijna geen fysieke stukken meer worden aangeboden aan de Bank. Daardoor dienen de kosten voor het giraliseren van fysieke stukken te worden gedragen door een veel kleinere groep. Om deze reden heeft de Bank het tarief verhoogd. De Commissie heeft geen inzicht in de kostenstructuur van de Bank, maar de toelichting van de Bank komt de Commissie niet onaannemelijk voor.

3.3 Verder heeft de Commissie ambtshalve getoetst of artikel 8.3 van de Algemene Voorwaarden Beleggen een oneerlijk (onredelijk bezwarend) beding is. Naar het oordeel van de Commissie is dat niet het geval, mede omdat de mogelijkheid om de tarieven te verhogen geclausuleerd is. De Bank kan immers niet 'zomaar' de tarieven verhogen, maar enkel indien een van de situaties van artikel 8.3 van de Algemene Voorwaarden Beleggen zich voordoet.

3.4 Tot slot is de verhoging van het tarief ook niet onaanvaardbaar naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid (in de zin van artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). Zoals hierboven in overweging 3.2 is toegelicht, had de Bank een duidelijke reden (en daarmee een duidelijk belang) bij het verhogen van het tarief.

3.5 De argumenten van Consument maken dit niet anders. In de eerste plaats stelt Consument dat de kosten voor het giraliseren van fysieke stukken al bij de emissie zijn vergoed. Volgens Consument is het onredelijk om nu weer kosten in rekening te brengen. De Bank betwist dat zij destijds al een vergoeding van Akzo Nobel heeft ontvangen voor de kosten die zij in de toekomst zou maken voor het giraliseren van de fysieke aandelen. De Bank wijst er bovendien op dat het begeleiden van een beursgang een andere dienst is dan het (op basis van een relatie van effectendienstverlening) giraliseren van fysieke stukken. De Commissie volgt de Bank hierin en ziet verder ook geen aanknopingspunten voor de stelling van Consument.

3.6 In de tweede plaats stelt Consument dat hij enkel bij de Bank terecht kon voor het giraliseren van de stukken en dat de Bank misbruik maakt van deze monopoliepositie. De Commissie gaat niet mee in deze stelling. Zelfs al zou Consument enkel bij de Bank terecht kunnen voor het giraliseren van de stukken, dan betekent dit nog niet dat het tarief dat de Bank daarvoor hanteert onaanvaardbaar is.

3.7 In de derde plaats wijst Consument erop dat hij had aangeboden om de stukken zelf naar Breda te brengen (waar de fysieke stukken bewaard worden) om de Bank zo transportkosten te besparen. Hoewel de Commissie sympathie heeft voor de stelling van Consument, is er geen rechtsregel die de Bank ertoe verplicht om de procedure zodanig in te richten dat beleggers zelf hun waardepapieren naar Breda kunnen brengen.

3.8 Dit alles betekent dat de klacht van Consument ongegrond is en dat zijn vordering moet worden afgewezen.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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/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 40 van het Reglement.

Bijlage: relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Beleggen

8.3. Wijziging van de kosten die u aan de bank betaalt.

1. De bank kan de kosten die u aan de bank betaalt alleen wijzigen en aanvullen als gevolg van:

- technologische ontwikkelingen;
- veranderingen in het recht. Bijvoorbeeld in wet- en regelgeving;
- veranderingen in uitleg of toepassing van het recht of een zienswijze van een toezichthouder of andere autoriteit;
- verandering van het aanbod van producten en diensten van de bank of van haar (werk)processen. Denkt u aan modernisering, herinrichting of stroomlijning daarvan; of
- elke andere verandering van omstandigheden of opvattingen die maakt dat de bank een redelijk belang bij de wijziging heeft. Denkt u hierbij aan:
    - bedrijfseconomische omstandigheden, zoals
        - ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt
        - een verandering in de concurrentiepositie van de bank of van haar verdienmodel.
    - wijzigingen van de kosten die andere partijen aan de bank in rekening brengen voor bepaalde dienstverlening van de bank, bijvoorbeeld de kosten van bewaarbedrijven.

Voor andere tariefs- of kostenwijzigingen in uw nadeel mag de bank deze wijzigingsbevoegdheid niet gebruiken. De kosten onder de kopjes ‘Belastingen en inhoudingen’ en ‘Productkosten’ zijn geen kosten die u aan de bank betaalt. Deze kosten kunnen altijd wijzigen.