Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-269
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 augustus 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 12 april 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de kosten die de Bank in rekening heeft gebracht in verband met de opheffing van zijn effectenrekening. Consument acht de handelswijze van de Bank niet redelijk omdat hij zijn effectenrekening heeft beëindigd in verband met de door de Bank eenzijdig doorgevoerde wijzigingen in de tariefstructuur waar hij niet mee kon instemmen. De Commissie is echter van oordeel dat de Bank in dit geval niet onredelijk heeft gehandeld en de bedoelde kosten in rekening heeft mogen brengen. De vordering van Consument is afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van de Bank;
- de reactie (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"*. Dit concept houdt in zelfstandig beleggen zonder tussenkomst van een adviseur (execution only).

2.2 Van toepassing zijn de *'Algemene voorwaarden voor de effectendienstverlening van de Rabobank 2018'* (hierna genoemd: de Voorwaarden).

2.3 Per 1 oktober 2018 heeft de Bank de tarieven voor de basisdienstverlening en de transactiekosten voor het concept '*Rabo Zelf Beleggen*' gewijzigd. De transactiekosten zijn verlaagd, terwijl de basistarieven volgens de Bank 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. (…)"

2.4 De Bank heeft Consument (voorafgaand) bij brief van 2 juni 2018 over de (aankomende) tariefswijzigingen geïnformeerd. Op het daarbij meegestuurde overzicht met de gewijzigde tarieven stond onder andere het volgende vermeld:
"Voor onze beleggingsdienstverlening gelden de Algemene Voorwaarden voor de Effectendienstverlening 2018 (AEVD 2018). In artikel 11 van de AEVD 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."

2.5 Bij brief van 20 juli 2018 heeft Consument bij de Bank geklaagd over de (aangekondigde) tariefwijzigingen. Bij brief van 6 augustus 2018 heeft de Bank daarop gereageerd. Vervolgens heeft Consument op 20 augustus 2018 zijn klacht bij Kifid ingediend.

2.6 Consument heeft zijn effectenrekening per 8 oktober 2018 bij de Bank opgezegd en de effecten zijn verkocht. De Bank heeft daarbij € 286,24 aan transactiekosten in rekening gebracht. Daarnaast heeft de Bank nog € 38,70 in rekening gebracht, vanwege het aanhouden van de effectenrekening na 1 oktober 2018.

2.7 In artikel 11 van de Voorwaarden is het volgende opgenomen:
"(…)
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. (…)"*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank de in rekening gebrachte transactiekosten voor de verkoop van de gehele effectenportefeuille in verband met de opheffing van zijn effectenrekening aan hem vergoedt (een bedrag van € 268,24), alsmede de kosten die de Bank na 1 oktober 2018 nog in rekening heeft gebracht voor het aanhouden van de effectenrekening (een bedrag van € 38,70).

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Bank onredelijk heeft gehandeld door transactiekosten in rekening te brengen voor de verkoop van alle effecten na het opheffen van de effectenrekening. Consument voert de volgende argumenten aan:

- Consument heeft niet uit eigen beweging maar noodgedwongen zijn rekening opgeheven, omdat de Bank eenzijdig de voorwaarden had gewijzigd. Consument acht de Bank daarom gehouden ook de transactiekosten te vergoeden die voor de verkoop van al zijn effecten in rekening zijn gebracht.
- In deze situatie is artikel 9 van de Voorwaarden niet van toepassing, omdat Consument niet vrijwillig is vertrokken bij de Bank.

- Bij herhaling heeft Consument bij de Bank aangegeven niet akkoord te gaan met de wijziging van de Voorwaarden. Desondanks heeft de Bank nagelaten de effecten-rekening per 1 oktober 2018 op te heffen en nog kosten van € 38,70 in rekening te brengen. Consument acht de Bank gehouden ook die kosten aan hem te vergoeden.

Verweer van de Bank

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

- De Bank mocht haar tarieven wijzigen. In artikel 9 en 10 van de Voorwaarden 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. De nieuwe tariefstructuur geldt voor alle klanten in het bedieningsconcept 'Rabo Zelf Beleggen'. De Bank heeft daarbij beleidsvrijheid om haar kosten te wijzigen.
- Het voormalig tarief voor de basisdienstverlening en de transacties stond niet in verhouding tot de daadwerkelijke allocatie van kosten die met het bedieningsconcept 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.
- Hoewel de Bank zich het ongenoegen van Consumenten kan voorstellen omdat een verhoging van een tarief voor de basisdienstverlening niet prettig is, is de Bank niet bereid om voor Consument een individuele uitzondering te maken. De tariefwijziging geldt voor elke klant van de Bank. Consument heeft naar het oordeel van de Bank geen feiten en/of omstandigheden aangevoerd die meebrengen dat de wijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- Voor het verkopen of overboeken van posities naar een andere partij, voorafgaand aan het opheffen van de effectenrekening, heeft Consument de gebruikelijke kosten betaald. De Bank heeft de Consument daarover in augustus 2018 geïnformeerd en ziet geen grond aanwezig om Consument te compenseren in deze kosten.

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument gaat over de vraag of de Bank transactiekosten in rekening mocht brengen bij de verkoop van de effectenportefeuille vanwege de opheffing van de effectenrekening. De Commissie is, op basis van de hierna volgende overwegingen, van oordeel dat de Bank in dit geval niet onredelijk heeft gehandeld en deze transactiekosten in rekening heeft mogen brengen.

4.2 Vast staat dat de Bank op grond van artikel 9 en 10 van de Voorwaarden kosten in rekening mag brengen voor haar effectendienstverlening.

Op basis van artikel 11 van de Voorwaarden heeft de Bank de kosten en tariefstructuur van haar effectendienstverlening gewijzigd.

4.3 Consument is niet akkoord gegaan met deze tariefswijziging en heeft gekozen om gebruik te maken van de optie om zijn effectenportefeuille te verkopen en/of bij een andere partij onder te brengen.

4.4 Anders dan Consument stelt, hoefde de Bank niet (zelfstandig) de effectenrekening van Consument per 1 oktober 2018 te beëindigen op basis van het feit dat Consument had aangegeven het niet eens te zijn met de tariefswijzigingen. Het stond Consument uiteraard vrij om bij de Bank bezwaar te maken tegen deze wijzigingen, maar hij diende tegelijkertijd zijn effectenrekening per 1 oktober 2018 op te zeggen indien hij deze niet op basis van de gewijzigde voorwaarden wilde voortzetten. Consument heeft uiteindelijk zijn effecten-rekening per 8 oktober 2018 opgezegd, zodat de door de Bank in rekening gebrachte kosten voor het aanhouden van de effectenrekening in de periode van 1 tot 8 oktober 2018 naar het oordeel van de Commissie niet onverschuldigd zijn betaald.

4.5 Wat betreft de transactiekosten die Consument heeft betaald vanwege de verkoop van zijn gehele effectenportefeuille in verband met de opheffing van de effectenrekening, is de Commissie van oordeel dat ook deze niet onverschuldigd zijn betaald. De Bank stelt daartoe terecht dat het aan Consument zelf was om de overeenkomst op te zeggen. Op basis van de overeenkomst was het, blijkens de Voorwaarden, al duidelijk dat de Bank de tarieven voor haar dienstverlening kon aanpassen. Het is de Commissie niet gebleken dat de Bank op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik gemaakt heeft van deze bevoegdheid. Anders dan Consument stelt, was dus geen sprake van een (eenzijdige) opzegging van de effectenrekening door de Bank maar van een opzegging door Consument. Dat de tariefswijzigingen voor Consument aanleiding was om de overeenkomst op te zeggen, betekent niet dat de Bank geen transactie- of over-boekingskosten meer in rekening mocht brengen. De transactie- dan wel overboekings-kosten zijn, zoals de Bank ook heeft aangevoerd, voor het uitvoeren en verwerken van de transactie of de overboeking naar een andere broker. Het is inherent aan het opheffen van een effectenrekening bij een bank of beleggingsinstelling dat de betreffende effecten verkocht of overgeboekt moeten worden naar een andere instelling. De Bank was en is derhalve niet gehouden de in rekening gebrachte transactiekosten aan Consument te vergoeden.

4.6 De conclusie is dat de vorderingen van Consument dienen te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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.