

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0013

mr. drs. W.J.J. Los, voorzitter, prof. mr. D. Busch, mr. dr. S.B. van Baalen, J.C.H. Kars AAG CERA, P.G. Polstra AA RB, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum uitspraak	14 februari 2025
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

Vermogensbeheer. De consument stelt dat de bank jegens hem de verplichting op zich heeft genomen om met het door de bank belegde vermogen van de consument de Vanguard-index te verslaan. De Commissie van Beroep oordeelt dat de e-mail van de bank waarin staat “*we gaan de uitdaging natuurlijk graag aan ;)*” niet betekent dat de bank hiermee een juridisch bindende verplichting op zich heeft genomen om (zich in te spannen om) een beter resultaat te behalen dan de Vanguard-index. Evenmin is gebleken dat de bank zich onvoldoende heeft ingespannen om een zo goed mogelijk resultaat voor de consument te behalen of niet in het belang van de consument heeft gehandeld. Ook heeft de bank met haar periodieke portefeuilleoverzichten en met het in de online omgeving bieden van de optie om een vergelijking te maken met de gehanteerde benchmark, voldoende verantwoording over haar vermogensbeheer aan de consument afgelegd. De vorderingen van de consument worden daarom afgewezen. De uitspraak van de Geschillencommissie wordt bevestigd.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 25 juni 2024 ontvangen beroepschrift heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 21 mei 2024 (dossiënummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2024-0430).
- 1.2 Het verdere verloop van de procedure blijkt uit:
 - het verweerschrift van de bank van 2 september 2024,
 - de e-mail van de consument van 17 september 2024,
 - de aanvullende stukken van de consument van 26 september 2024,
 - de brief van de bank van 21 oktober 2024,
 - de e-mail van de consument van 28 oktober 2024,
 - de e-mail van de bank van 31 oktober 2024.
- 1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 2 december 2024. De consument is daar verschenen, vergezeld door zijn adviseur: [naam 1]. Namens de bank waren aanwezig: [naam 2], legal counsel, en [naam 3], senior beleggingspecialist. De bank werd vertegenwoordigd door mr. I.H.C. Jans, advocaat kantoorhoudende te Eindhoven. Partijen hebben hun standpunt toegelicht, een pleitnota overgelegd, en vragen van de Commissie van

Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 21 mei 2024.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.5. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 De consument belegde bij de bank op basis van vermogensbeheer Rabo Beheerd Beleggen Actief (RBBA). De consument heeft in 2021 gekozen voor een ander concept, Rabo Beheerd Beleggen Exclusief (RBBE). Daarvoor heeft de consument op 4 februari 2021 de bank een e-mail gestuurd en de bank daarin uitgedaagd om het Vanguard Global Stock Index fund (hierna: de Vanguard-index) te verslaan:

“Hartelijk dank voor de extra informatie ter “lering ende vermaeck”.

Zeker informatief: ik heb het volgende geconcludeerd uit de afgelopen overleggen:

- *Beheerd Beleggen rendeert en rendeert goed in vergelijking met andere vermogensbeheerders*
- *Beheerd Beleggen vergelijkt zich met een index die strenger lijkt (omdat ik maar de gegevens heb van één jaar) dan andere vermogensbeheerders*
- *2 van de 3 vormen van Beheerd Beleggen kunnen over 2020 voor toegerekende kosten de RABO maatstaf niet verslaan en van de derde is het extra rendement minder dan de kostentoerekening*
- *Het Vanguard Global Stock Index Fund heeft Beheerd Beleggen over 9 van de afgelopen 10 jaar duidelijk verslagen en over 2020 8 van de 12 maanden.*
- *Over de afgelopen 10 jaar heeft Beheerd Beleggen 100 % rendement behaald, het Vanguard Global Stock Index Fund 178 % !!!*
- *De keuze van het Vanguard Global Stock Index Fund was met het doel om een zo breed mogelijke indextracker te vinden, maar ook min of meer toevallig dat het deze is geworden.*

Puur rationeel zou de beslissing moeten zijn om alles in het Vanguard fonds te beleggen. Op basis van risicospreiding heb ik besloten om het vermogen bij Beheerd Beleggen in stand te houden en vrijkomende middelen voorlopig 50 – 50 in de beide Vanguard fondsen te beleggen: één het World Index Fund en het andere het World Small Caps Index Fund. Daarbij wil ik RABO Beheerd Beleggen uitdagen ná kosten deze indices te verslaan!

Zodat ik mijn strategie moet herzien.

En eigenlijk vind ik dat de RABO geen beheerskosten mag rekenen als ze de basis index, de MSCI All Countries Total Net Return Index, niet verslaan en niet meer mogen reken als het meer rendement als dit onder de kostentoerekening blijft.”

- 3.3 Op 5 februari 2021 heeft de bank hier als volgt op gereageerd:

“Complimenten voor de manier waarop je e.e.a. op een rij hebt gezet.

We gaan de uitdaging natuurlijk graag aan ;)

Zullen we afspreken dat we over 6 maanden de balans weer eens gaan opmaken?”

- 3.4 Per e-mail van 18 februari 2023 heeft de consument de bank een bericht gestuurd en daarin gewezen op de uitdaging die de bank op 5 februari 2021 was aangegaan. Tevens heeft de consument zijn onvrede geuit over het feit dat RBBE het minder goed had gedaan dan de Vanguard-index.
- 3.5 In maart 2023 heeft de bank de consument de brochure “Beleggen bij Rabobank - Onze beleggingsaanpak” gestuurd. Hierin wordt als benchmark voor de aandelenstrategie de MSCI AC World Index TR (hierna: ACWI) genoemd:

“Wij hanteren voor de samenstelling van de aandelenportefeuilles een Core-Factor-Satellite strategie. Deze aandelenstrategie is erop gericht het rendementsperspectief van de aandelenportefeuille ten opzichte van die van onze benchmark, de MSCI AC World Index TR in EUR, te verbeteren. Dit doen we door de verschillende bronnen van aandelenrendement een speciale plek toe te kennen in de portefeuille.”

- 3.6 Per e-mail van 13 april 2023 heeft de consument de bank opdracht gegeven om zijn positie binnen RBBE volledig af te bouwen.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 De consument heeft erover geklaagd dat de bank is tekortgeschoten in haar verplichtingen als vermogensbeheerder. In februari 2021 is volgens de consument met de bank afgesproken dat de bank de uitdaging aanging om de Vanguard-index te verslaan. In 2023 werd het de consument duidelijk dat de bank – zo blijkt uit de brochure “Onze beleggingsaanpak” (zie nr. 3.5, hierboven) – de ACWI als benchmark hanteert. Na verloop van tijd werd het de consument duidelijk dat het rendement van RBBE achterbleef bij zowel de Vanguard-index als de ACWI. Volgens de consument is RBBE niet in het belang van de klant. Verder heeft de bank volgens de consument onvoldoende verantwoording afgelegd over het gevoerde beleggingsbeleid.
- 4.2 De consument vordert daarom een schadevergoeding van de bank. De schade is volgens de consument het verschil tussen het rendement op zijn beleggingsportefeuille en op de Vanguard-index. Dit verschil is ongeveer € 60.000,-. Ook vordert hij wettelijke rente over dit bedrag (vanaf 1 januari 2023). Verder vordert hij restitutie van de in rekening gebrachte vermogensbeheerkosten (over het eerste kwartaal van 2023) en een vergoeding voor de tijd die hij aan deze zaak besteed heeft.
- 4.3 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de e-mail van de bank waarin staat “we gaan de uitdaging natuurlijk graag aan ;)” niet betekent dat de bank hiermee een juridisch bindende verplichting op zich heeft genomen om (zich in te spannen om) een beter resultaat te behalen dan het resultaat van de Vanguard-index. Evenmin is gebleken dat de bank zich onvoldoende heeft ingespannen om een zo goed mogelijk resultaat voor de consument te behalen. Ook heeft de bank met haar periodieke portefeuilleoverzichten voldoende verantwoording over haar vermogensbeheer aan de consument afgelegd. De Geschillencommissie heeft de vorderingen van de consument daarom afgewezen.

5. De beoordeling van het beroep

- 5.1 De consument is het niet eens met de beslissing van de Geschillencommissie. De consument stelt dat zijn vorderingen alsnog moeten worden toegewezen. Hetgeen de consument ter onderbouwing aanvoert, levert de volgende vragen op.

Heeft de bank een (inspannings)verplichting op zich genomen om de Vanguard-index te verslaan?

- 5.2 De consument stelt dat de bank in zijn e-mail d.d. 5 februari 2021 de (inspannings)verplichting op zich heeft genomen om de Vanguard-index te verslaan. De Commissie van Beroep verwerpt deze stelling. Gelet op de context van de e-mailwisseling, waarin de consument en de bank op een informele wijze de mogelijkheden bespraken van beleggingsstrategieën en de verschillende soorten vermogensbeheer van de bank, kon de consument uit de enkele zin *“We gaan de uitdaging natuurlijk graag aan ;)”*, redelijkerwijs niet het vertrouwen hebben ontleend dat de bank zich juridisch heeft gebonden in de door de consument voorgestane zin. Een en ander te minder gelet op de knipogende smiley aan het eind van deze e-mail, waaruit kenbaar blijkt dat de mededeling *“We gaan de uitdaging natuurlijk graag aan”* niet als een juridisch bindende verplichting was bedoeld (art. 3:33 BW). De consument kon hieraan dus niet het gerechtvaardigd vertrouwen ontlenen dat de bank hiermee beoogde een juridische bindende verplichting op zich te nemen (art. 3:35 BW). De Bankierseed en de Code Banken maken dit niet anders. Ook uit de video's, transcripties en losse citaten van latere gesprekken met de betrokken bankmedewerkers die de consument heeft overgelegd, kan niet worden afgeleid dat de mededeling als een juridische verplichting was bedoeld of dat de consument de mededeling redelijkerwijs als een dergelijke verplichting mocht beschouwen. De consument wist bovendien dat binnen het concept RBBE enkel gebruik werd gemaakt van gestandaardiseerde vermogensbeheerportefeuilles waarbij werd belegd in beleggingsfondsen van derden en dat daarbij geen sprake was van maatwerk.

Heeft de bank zich onvoldoende ingespannen?

- 5.3 De consument stelt verder dat de bank zich onvoldoende voor een goed rendement heeft ingespannen en niet in het belang van de consument heeft gehandeld. De Commissie van Beroep verwerpt ook deze stelling. Er zijn naar het oordeel van de Commissie van Beroep onvoldoende concrete feiten of omstandigheden naar voren gebracht die het oordeel rechtvaardigen dat de bank (i) zich op enig moment onvoldoende zou hebben ingespannen om een zo goed mogelijk resultaat te behalen voor de consument, (ii) niet in het belang van de consument zou hebben gehandeld, (iii) niet zou hebben belegd conform het zeer offensieve beleggingsprofiel van de consument en/of (iv) zich anderszins niet zou hebben gehouden aan de afspraken en uitgangspunten zoals die golden binnen de vermogensbeheerrelatie met de consument. De enkele omstandigheid dat het rendement lager uitviel dan verwacht, betekent nog niet dat de bank zich onvoldoende heeft ingespannen en niet in het belang van de consument heeft gehandeld. In dat verband geldt nog dat de consument had gekozen voor een lange beleggingshorizon (tot 2050), zodat niet al binnen de zeer korte termijn van twee jaar kon worden vastgesteld dat de bank zich onvoldoende heeft ingespannen. De consument wist dat hij ging beleggen in aandelen en obligaties, in opkomende markten en duurzame beleggingen, en dat dit gepaard ging met bepaalde onzekerheden, risico's en kosten. Er bestond ook geen verplichting of garantie om

de ACWI-benchmark te verslaan. Evenmin is gebleken dat de bank op enig moment een vergissing heeft gemaakt ter zake van de te hanteren benchmark.

Heeft de bank onvoldoende verantwoording afgelegd over het gevoerde vermogensbeheer?

- 5.4 Tot slot stelt de consument dat de bank onvoldoende verantwoording heeft afgelegd over het gevoerde vermogensbeheer. De Commissie van Beroep verwerpt ook deze stelling. Op grond van artikel 60 lid 1 van MiFID II Gedelegeerde Verordening (EU) nr. 2017/565 moet de bank een periodiek overzicht verstrekken van de vermogensbeheeractiviteiten. In artikel 60 lid 2, aanhef en onder (e), van deze verordening is bepaald dat het portefeuilleoverzicht een vergelijking moet bevatten van de resultaten over de overzichtsperiode met een (eventuele) benchmark. Uit lid 3 volgt dat dit ook via een online omgeving kan. Het is tussen partijen niet in geschil dat periodiek portefeuilleoverzichten zijn verstrekt. De bank heeft in zijn verweerschrift in beroep voorts uitgelegd dat in de online omgeving een vergelijking met de gehanteerde ACWI-benchmark kon worden gemaakt en dat dit optioneel zichtbaar was. Artikel 60 lid 2, aanhef en onder (e), van de verordening vereist niet dat de vergelijking standaard zichtbaar moet zijn. Evenmin is vereist dat de bank periodiek controleert of de klant de online omgeving raadpleegt en of de klant gebruik maakt van de optie om een vergelijking met de benchmark te genereren. Daarmee heeft de bank tevens voldaan aan artikel 47 lid 2 van MiFID II Gedelegeerde Verordening (EU) nr. 2017/565, inhoudende dat de bank een benchmark vaststelt, zodat de klant de prestaties van de bank kan beoordelen.
- 5.5 Het is ook niet gebleken dat de bank andere toepasselijke wet- en regelgeving niet heeft nageleefd. Evenmin zijn (voldoende) feiten of omstandigheden naar voren gebracht waaruit volgt dat de bank zich schuldig heeft gemaakt aan (i) een misleidende weergave van de behaalde rendementen, (ii) het anderszins verstrekken van misleidende en/of onjuiste informatie en/of (iii) een schending van de (bijzondere) zorgplicht. Tot slot is niet (voldoende) concreet gemaakt dat de bank niet zou hebben gehandeld in lijn met de AFM-Leidraad advies- en vermogensbeheerdienstverlening (november 2021) en/of een voorloper daarvan, de AFM-Leidraad zorgvuldig adviseren over vermogensopbouw (december 2009).

Slotsom

- 5.6 Ook voor het overige is niets aangevoerd dat tot het toewijzen van de vorderingen van de consument moet leiden.
- 5.7 De slotsom is dat de vorderingen van de consument terecht zijn afgewezen door de Geschillencommissie. De Commissie van Beroep bevestigt die uitspraak dus.
- 5.8 Er is geen aanleiding om de consument een vergoeding toe te kennen voor proceskosten.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- 6.1 bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.