Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-338
(mr. J.W. Wortel, voorzitter, mr. mr. M.E.J. Bracco Gartner, W.J.J. Ong RA, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 oktober 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 17 april 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Informatieverstrekking over kosten vermogensbeheer en fondsbeheerkosten. De bij het aangaan van het vermogensbeheer door Consument getekende overeenkomst en de daarbij behorende Bijlage II geven naar het oordeel van de Commissie voldoende inzicht in de kosten die Consument in rekening zouden worden gebracht. Consument heeft er niet op mogen vertrouwen dat de kosten van het beheer iets meer dan 1% zouden bedragen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op dit verweerschrift; en
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie heeft vastgesteld dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument is met ingang van 20 april 2012 een overeenkomst van discretionair vermogensbeheer aangegaan met de Bank.

2.2 In de door Consument ondertekende overeenkomst is ten aanzien van de kosten van het beheer het volgende bepaald:

"Artikel 5 – Beheervergoeding en overige kosten
De Beheerder brengt voor het Beheer aan de Cliënt een beheervergoeding in rekening, zoals nader omschreven in Bijlage II bij deze Deelovereenkomst. De kosten die niet in de beheervergoeding zijn begrepen, zijn nader omschreven in Bijlage II bij deze Deelovereenkomst. Indien deze kosten door de Beheerder worden gemaakt, zal de Beheerder deze separaat in rekening brengen."

2.3 Bijlage II luidt:

"**Bijlage II Beheervergoeding en overige kosten**

Beheervergoeding
De beheervergoeding als genoemd in artikel 5 van deze Deelovereenkomst bestaat uit een vast deel en een variabel deel.

Vast deel
De vaste beheervergoeding bedraagt EUR 250,- (exclusief BTW) per kwartaal.

Variabel deel
De variabele beheervergoeding bedraagt 0,05% (exclusief BTW) per kwartaal en wordt berekend op basis van de waarde van het Vermogen per ultimo van ieder kwartaal. Deze waarde wordt vastgesteld aan de hand van de laatst bekende slotkoersen van dat kwartaal. Berekening van de beheervergoeding over perioden korter dan één kwartaal zal proportioneel plaatsvinden.

In de beheervergoeding zijn niet inbegrepen:
(i.) beheerkosten en andere kosten die beleggingsfondsen in rekening brengen;
(ii.) overige kosten, zoals kosten die verband houden met de koop en verkoop van Effecten en beleggingsproducten, en de eventuele kosten van inschakeling van derden. De transactiekosten bedragen 0,20% per transactie tot wederopzegging of aanpassing door de Beheerder. Er wordt geen bewaarloon in rekening gebracht; en
(iii.) eventuele belastingen die de Cliënt verschuldigd is en al dan niet via de Beheerder worden voldaan."

2.4 De Bank heeft vanaf aanvang van het beheer kwartaalrapportages ter beschikking gesteld, waarin de kosten per rapportageperiode en het totaal van het kalenderjaar worden gespecificeerd, inclusief en exclusief BTW.

2.5 Vanaf 2016 is in de kwartaalrapportages ook een indicatie van de fondsbeheerkosten opgenomen. Vanaf 2016 is in de kwartaalrapportages ook een indicatie van de totale jaarkosten opgenomen, uitgesplitst naar kosten voor de dienstverlening door de Bank en de kosten van de beleggingsproducten. De rapportage van april 2016 geeft als prognose voor de totale jaarkosten 2,18% aan.

2.6 Per e-mail van 23 januari 2017 heeft de zoon van Consument aan de Bank de volgende vraag gesteld:
"Mijn moeder, [Consument], heeft net haar oude flat verkocht en overweegt de opbrengst te gaan beleggen. Zou u mij een overzicht kunnen sturen van de kosten die er nu zitten op haar beleggingsrekening bij jullie. Het is mij toen ook verteld maar ik heb het niet meer op mijn netvlies en wil het graag vergelijken voordat zij alles bij jullie onder brengt."

2.7 Per e-mail van 24 januari 2017 heeft de Bank geantwoord:
"Op dit moment wordt een bedrag van 1,05% te verhogen met BTW (1,27% inclusief BTW) als beheerfee in rekening gebracht. In deze beheerfee zijn ook de transactie kosten begrepen. Wanneer uw moeder besluit de fondsen onder te brengen bij vermogensbeheer, dan verkopen wij de fondsen zonder kosten voor haar. Binnen de fondsen worden ook kosten gemaakt, (…)".

De Klacht

2.8 Consument stelt dat haar zoon in 2017 tijdens het jaarlijks gesprek over het beheer van haar portefeuille naar de kosten heeft gevraagd, omdat deze niet duidelijk werden gecommuniceerd. Toen is door de relatiebeheerder verteld dat de kosten iets boven de 1% lagen. Op 24 januari 2017 heeft de zoon per e-mail een bevestiging van de kosten ontvangen waaruit het volgende bleek. De kosten zijn 1,05% + BTW = 1,27% inclusief transactiekosten. Verder worden extra kosten binnen het fonds gemaakt (fondsbeheerkosten dus), die 0,5% + BTW blijken te zijn. De kosten zijn dus niet iets meer dan 1% maar 1,8755%.

2.9 Consument klaagt naar aanleiding hiervan dat:
- de Bank bij het aangaan van de overeenkomst niet duidelijk is geweest over de kosten;
- in 2015 tijdens een gesprek eveneens naar de kosten is gevraagd en toen kon deze vraag niet worden beantwoord;
- de Bank tijdens het gesprek op 3 februari 2017 heeft meegedeeld dat de kosten iets boven de 1% waren. Ten onrechte heeft de Bank daarbij niet vermeld dat de kosten ex BTW waren en dat de fondsbeheerkosten hier niet bij inbegrepen waren. Dit is misleidend;
- Aan een consument moet altijd de prijs inclusief de BTW worden opgegeven;
- Consument heeft nooit per post een factuur van de Bank ontvangen. Van haar mag niet worden verwacht dat zij een factuur van de portal haalt;
- de Bank had moeten voorrekenen wat de kosten zouden worden, gebaseerd op het belegd vermogen en niet met percentages moeten werken; en
- er zijn andere kosten berekend dan besproken in het contract.

2.10 Consument vordert een schadevergoeding van € 69.342,-. Dit bedrag is gebaseerd op het verschil tussen 1,05% kosten en 1,8755% kosten over een gemiddelde portefeuillewaarde van € 1.200.000,-, over een periode van vijf jaar.

Verweer

2.11 De Bank betwist dat van haar kant onjuiste of misleidende mededelingen inzake de aan het vermogensbeheer verbonden kosten zijn gedaan. Ook betwist de Bank dat er andere kosten in rekening zijn gebracht dan in de overeenkomst van vermogensbeheer voorzien. Verder stelt de Bank dat uit de aan de Commissie overgelegde stukken blijkt dat Consument periodiek en nauwkeurig op de hoogte is gebracht van de in rekening gebrachte kosten.

2.12 Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling van de klacht ingaan op hetgeen de Bank verder heeft gesteld.

3. De beoordeling

3.1 De bij het aangaan van het vermogensbeheer door Consument getekende overeenkomst en de daarbij behorende Bijlage II, zoals hiervoor bij 2.3 weergegeven, geven naar het oordeel van de Commissie voldoende inzicht in de kosten die Consument in rekening zouden worden gebracht.

3.2 Consument wordt niet gevolgd in haar stelling dat de Bank bij deze omschrijving van de in rekening te brengen kosten niet had mogen volstaan met percentages maar de werkelijk in rekening te brengen kosten had moeten voorrekenen. Die eis kan niet worden gesteld omdat de omvang van het te beheren vermogen en het belang van de toekomstige transacties niet vaststaan. Daarom kon de Bank, wat de variabele kosten betreft, volstaan met het vermelden van percentages.

3.3 Ook de door Consument betrokken stelling dat de Bank andere kosten in rekening heeft gebracht dan in de overeenkomst voorzien, wordt verworpen. In de hiervoor genoemde Bijlage II is expliciet bepaald dat de "*beheerkosten en andere kosten die beleggingsfondsen in rekening brengen*" niet onder de beheervergoeding vallen. Daaruit kon Consument begrijpen dat de door beleggingsfondsen in rekening gebrachte kosten andere kosten zijn dan de door de Bank bedongen 'beheerfee', en afzonderlijk aan Consument in rekening gebracht zouden worden. Zie ook Commissie van Beroep Kifid 15 januari 2019, CvB 2019-001.

3.4 De daadwerkelijk in rekening gebrachte kosten zijn naar het oordeel van de Commissie voldoende nauwkeurig vermeld in de periodiek ter beschikking gestelde overzichten. Voor zover de klachten van Consument aldus moeten worden begrepen dat zij betwist die periodieke overzichten per post te hebben ontvangen, kunnen zij geen doel treffen, reeds omdat niet aannemelijk is gemaakt dat Consument tijdens het vermogensbeheer aan de Bank kenbaar heeft gemaakt dat zij zich onvoldoende geïnformeerd voelde.

3.5 Voor zover de klachten inhouden dat een in 2017 gedane mededeling dat de kosten van het beheer *"iets meer dan 1%"* zouden bedragen bij Consument het vertrouwen heeft gewekt dat de kosten niet hoger zouden zijn, kunnen zij niet slagen omdat de hiervoor bij 2.7 vermelde e-mail van de Bank aannemelijk maakt dat in voorgaande contacten aan de orde is geweest dat nog een nadere, nauwkeuriger opgave van de kosten zou volgen.

3.6 De Commissie laat in het midden of, zoals Consument stelt, uit de wettelijke regeling van de Omzetbelasting voortvloeit dat de Bank de kosten van het beheer in de beheersovereenkomst en daarbij behorende Bijlage II alleen inclusief BTW had mogen vermelden. Zo al zou moeten worden vastgesteld dat de daar opgenomen vermelding van kosten exclusief BTW niet in overeenstemming met die wettelijke voorschriften is, laat dat onverlet dat de in rekening te brengen kosten in de overeenkomst voldoende nauwkeurig zijn omschreven. Om deze reden laat de Commissie eveneens in het midden wat de Bank in verband met deze stelling van Consument heeft aangevoerd inzake verjaring van (een deel van) de vordering.

3.7 De conclusie is dat de klacht van Consument ongegrond is, en haar 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/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.