Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-917
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 15 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Bijlage I	: Procesverloop
Bijlage II	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Wijziging tarieven effectendienstverlening. In lijn met eerdere uitspraken (zie GC Kifid nr. 2019-268 en 2019-612) oordeelt de Commissie dat de tariefwijziging niet onaanvaardbaar is.

1. Inleiding

1.1 Kort samengevat ziet de klacht van Consument op het feit dat de Bank de tarieven voor haar effectendienstverlening heeft verhoogd. Consument vindt de tarief-verhoging buitensporig. De Commissie komt evenwel tot het oordeel dat de tariefverhoging niet onaanvaardbaar is. Hoe de Commissie tot dit oordeel is gekomen, zal in paragraaf 3 worden toegelicht.

1.2 De Commissie heeft het geschil tussen Consument en de Bank beoordeeld op basis van de regels uit het Reglement en de stukken die beide partijen in deze procedure hebben ingebracht. Een overzicht van deze stukken is te vinden in bijlage 1.

2. Wat is er gebeurd?

Achtergrond van de klacht

2.1 Consument hield een beleggingsrekening (Rabo Zelf Beleggen) aan bij de Bank. Hierop zijn de Algemene voorwaarden voor de effectendienstverlening van de Rabobank 2018 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. De voorwaarden die voor dit geschil relevant zijn, zijn in bijlage II opgenomen.

2.2 In mei 2018 heeft de Bank Consument geïnformeerd over een tariefwijziging die de Bank per 1 oktober 2018 zou doorvoeren voor Rabo Zelf Beleggen.

De tariefwijziging hield in dat de transactiekosten verlaagd werden, terwijl het tarief voor de basisdienstverlening als volgt verhoogd werd:

	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.

Vordering Consument

2.3 Consument vindt het niet redelijk dat de Bank de tarieven bijna verdubbeld heeft: Consument betaalde eerst € 30,- per kwartaal en door de tariefwijziging betaalt zij nu ongeveer € 50,- per kwartaal. Consument vindt dit een *buitensporige* verhoging. Zij vordert daarom dat de Bank de tariefwijziging terugdraait, dan wel dat de Bank duidelijk uitlegt waarom een dergelijke tariefverhoging gerechtvaardigd zou zijn.

Verweer van de Bank

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

3. Beoordeling

3.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank de tarieven voor haar effecten-dienstverlening mocht wijzigen op de wijze zoals in overweging 2.2 uiteengezet.

3.2 De Commissie merkt allereerst op dat de Bank – op grond van artikel 11 van de Voorwaarden – bevoegd was om de tarieven voor haar effectendienstverlening te wijzigen. Consument lijkt dit ook niet zozeer te betwisten. Wél stelt Consument zich op het standpunt dat de tariefverhoging *buitensporig* is. De Commissie overweegt dat artikel 11 van de Voorwaarden geen grenzen stelt aan de mate waarin de tarieven verhoogd kunnen worden. Dit betekent echter niet dat de mogelijkheid om de tarieven te verhogen onbegrensd is. De contractuele bevoegdheid van de Bank om de tarieven te verhogen wordt namelijk begrensd door de eisen van redelijk en billijkheid: de tariefverhoging mag niet onaanvaardbaar zijn naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid (in de zin van artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek).

3.3 Naar het oordeel van de Commissie is er van een dergelijke onaanvaardbaarheid in dit geval geen sprake. In eerdere uitspraken heeft de Commissie al overwogen dat de tariefwijziging die de Bank per 1 oktober 2018 heeft ingevoerd, niet onaanvaardbaar was (zie GC Kifid nr. 2019-268 en 2019-612).

3.4 De door Consument aangevoerde omstandigheid maakt dit niet anders. Consument had aangevoerd dat zij vrijwel geen transacties verricht en dat de tariefwijziging – waarbij de kosten voor de basisdienstverlening verhoogd werden en de transactiekosten verlaagd werden – daardoor nadelig voor haar uitpakt. De omstandigheid dat de tariefwijziging voor sommige klanten nadelig uitpakt, is door de Bank evenwel meegenomen in haar overweging om de tarieven voor de basisdienstverlening te wijzigen. In lijn met haar eerdere uitspraken oordeelt de Commissie dat de Bank deze afweging bij het wijzigen van haar tarieven naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid heeft mogen maken, aangezien de Bank daarbij heeft gekeken naar wat een redelijke verdeling van de kosten is gelet op het merendeel van de klanten die gebruik maken van Rabo Zelf Beleggen (zie GC Kifid nr. 2019-268, overweging 4.4, en 2019-612, overweging 4.6). Kortom: de omstandigheid dat de tariefwijziging nadelig uitpakt voor Consument, maakt nog niet dat de tariefwijziging jegens haar onaanvaardbaar moet worden geacht.

3.5 Verder stelt Consument zich op het standpunt dat de Bank de tariefwijziging onvoldoende heeft onderbouwd. De Commissie deelt dit standpunt niet. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank in haar brief van 20 mei 2019 en in haar verweerschrift voldoende gemotiveerd toegelicht waarom zij de tarieven heeft gewijzigd. Tot een nadere motivering is de Bank niet gehouden.

3.6 Dit alles leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend, omdat het geschil behandeld is in een verkorte procedure zoals bedoeld in artikel 32 van het Reglement. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 1: Procesverloop

In de onderhavige procedure hebben partijen de volgende stukken ingebracht:

- het door Consument ingediende klachtformulier,
- het verweerschrift van de Bank en
- de repliek van Consument.

Deze stukken vormden voor de Commissie voldoende informatie om te kunnen beslissen op de vordering van Consument. Een mondelinge behandeling (hoorzitting) was daarom niet nodig.

Bijlage II: relevante bepalingen uit de Algemene voorwaarden voor de effectendienstverlening van de Rabobank 2018

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.*