Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-366
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 24 april 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Service fee in verband met beleggingsrekening. Bank is binnen redelijke grenzen verplicht tot het toelichten van de berekening van ingehouden bedragen zoals een service fee.

1. Procesverloop

De Commissie beslist volgens haar reglement en aan de hand van de ingediende stukken, te weten de klacht met bijlagen en aanvullingen, de e-mail van de bank van 22 november 2019 en de brief van Consument van 5 december 2019.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daarom niet-bindend. Verder stelt de Commissie vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom aan de hand van de stukken worden beslist.

2. Feiten

2.1 Consument heeft een beleggingsrekening bij de bank. Over de beleggingen op deze rekeningen brengt de bank elk kwartaal een ‘service fee’ in rekening.

2.2 In november 2018, naar aanleiding van vragen van Consument, heeft de bank in een brief toegelicht hoe de service fee over het derde kwartaal van 2018 was berekend. De bank heeft uitgelegd dat zij eerst de gemiddelde waarde van de beleggingen in het desbetreffende kwartaal berekent door de waarde van de beleggingen aan het eind van elke maand in dat kwartaal te middelen. Vervolgens berekent de bank de service fee op basis van deze gemiddelde kwartaalwaarde van de beleggingen.

2.3 Bij brief van 18 januari 2019 heeft de bank aan Consument geschreven:

> “(…) u [stelt] dat de kwartaaloverzichten Beleggen onvoldoende transparantie biedt in de specificatie van de Service fee. (…)

De wetgeving MiFIDII biedt ons handvaten om kwartaaloverzichten binnen gestelde kaders op te stellen. Geregeld hebben wij in het afgelopen kalenderjaar aanpassingen verricht aan de kwartaaloverzichten Beleggen om te voldoen aan de richtlijnen van (…) MiFIDII. Hierin voldoen wij dan de eisen waarin transparantie een belangrijk onderdeel is. (…)
Ondanks dat onze kwartaaloverzichten (…) voldoen aan (…) MiFID hebben wij als ING Beleggen besloten om gehoor te geven aan uw feedback en onze kwartaaloverzichten Beleggen aan te passen. Dit houdt in dat wij de Service fee zullen specificeren. Deze wijziging zal toegepast worden vanaf het eerste kwartaaloverzicht in 2019. (…)"

2.4 In mei 2019 heeft Consument de bank verzocht de service fee over het eerste kwartaal van 2019 te specificeren. Bij brief van 16 mei 2019 heeft de bank toegelicht hoe deze service fee was berekend.

2.5 Op 27 mei 2019 heeft Consument de bank herinnerd aan haar brief van 18 januari 2019, waarin werd vermeld dat de service fee vanaf het eerste kwartaal van 2019 zou worden gespecificeerd. Consument heeft opgemerkt dat de bank zich aan deze afspraak moet houden.

2.6 Nadat Consument haar klacht bij Kifid had ingediend heeft de bank haar op 8 oktober 2019 geschreven:

"(…) Wij hebben vastgesteld dat een van onze medewerkers in de brief van 18 januari 2019 inderdaad ten onrechte heeft toegezegd dat het kwartaaloverzicht zou worden aangepast conform uw wensen, met een specificatie van de service fee. Die toezegging had niet mogen worden gedaan. (...)
Wij zijn echter van mening dat het toevoegen van de wijze van berekening van de variabele service fee het kwartaaloverzicht voor klanten minder overzichtelijk maakt. Daarom heeft ING de wijze van berekening van de service fee (en andere tarieven) uitgelegd op de website (…). ING zal in het kwartaaloverzicht daarom geen specificatie van de wijze van berekening van de variabele serviçe fee toevoegen. Het kwartaaloverzicht in de huidige vorm voldoet overigens geheel aan de eisen van wet- en regelgeving. (…)"

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert dat de bank wordt bevolen de service fee vermeld in haar kwartaal-overzichten te specificeren. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de bank haar toezegging in de brief van 18 januari 2019 moet nakomen.

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

4. Beoordeling

4.1 Kern van dit geschil is of de bank verplicht is de service fee in de kwartaaloverzichten van Consument te specificeren. Met specificeren bedoelt Consument het vermelden van de waarde van haar beleggingen aan het eind van alle drie de maanden in een kwartaal, zodat zij kan nagaan of de service fee van het relevante kwartaal over het gemiddelde van die drie bedragen is berekend.

4.2 Beoordeeld moet eerst worden of de toepasselijke regelgeving voorziet in een verplichting tot het verstrekken van deze informatie. Naar het oordeel van de Commissie is dat niet het geval. De relevante bepaling in het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: Bgfo), te weten artikel 68c Bgfo, verplicht een beleggingsonderneming zoals de bank tot het jaarlijks verstrekken van informatie over 'gemaakte kosten en lasten' verbonden aan financiële instrumenten en verleende beleggingsdiensten. De toelichting op artikel 68c Bgfo vermeldt dat deze verplichting haar oorsprong vindt in artikel 24 lid 4, laatste volzin van Mifid II, en nader wordt uitgewerkt in artikel 50 van de gedelegeerde verordening (EU) 2017/565 van 25 april 2016 (hierna: gedelegeerde verordening). Op basis van laatstgenoemde bepaling is de bank verplicht informatie te geven over alle kosten en lasten op geaggregeerde basis. Volgens artikel 50 lid 9 van de gedelegeerde verordening is de informatie 'gebaseerd op gemaakte kosten' en wordt zij 'op gepersonaliseerde basis verstrekt'. In deze zaak verlangt Consument echter niet zo zeer 'gepersonaliseerde informatie', maar veeleer dat de bank de berekening van één kostenpost (de service fee) toelicht door het vermelden van de waarden van haar beleggingen aan het eind van alle drie de maanden in een kwartaal, zodat Consument kan verifiëren of de service fee juist is berekend. Een dergelijke verplichting wordt in artikel 68c Bgfo en artikel 50 gedelegeerde verordening niet aan de bank opgelegd.

4.3 De volgende vraag is of de bank, door haar mededeling in de brief van 18 januari 2019, jegens Consument een afdwingbare verplichting op zich heeft genomen tot het specificeren van de service fee. Naar het oordeel van de Commissie is dit niet het geval. In deze brief wordt immers uitgelegd dat de bank op grond van relevante regelgeving daartoe niet verplicht is. Verder kan de mededeling van de bank dat zij de service fee voortaan zou specificeren worden opgevat als een aankondiging van een wijziging van de kwartaal-overzichten in het algemeen en dus niet als een uitsluitend tot Consument gerichte toezegging. Van een afdwingbare verplichting op grond van deze brief is daarom geen sprake.

4.4 Dit neemt niet weg dat, in een overeenkomst van opdracht zoals die tussen de bank en Consument bestaat, de bank verantwoording moet afleggen van de wijze waarop zij de afgesproken werkzaamheden heeft verricht, zoals volgt uit artikel 7:403 lid 2 BW. Onder die verantwoording valt ook (binnen redelijke grenzen) het toelichten van de berekening van ingehouden bedragen zoals een service fee.

In haar verweer heeft de bank opgemerkt dat Consument de gewenste bedragen – de waarde van haar beleggingen aan het eind van alle drie maanden in het relevante kwartaal – kan achterhalen door het raadplegen van Teletekst of door de bedragen op te vragen in een telefoongesprek met de klantenservice van de bank. Naar het oordeel van de Commissie mag de bank in antwoord op dergelijke vragen verwijzen naar Teletekst of haar klanten-service, maar vloeit uit de genoemde verplichting tot verantwoording ook voort dat de bank, als Consument daarom vraagt, deze informatie schriftelijk aan Consument verstrekt.

4.5 Wegens het voorgaande kan de vordering slechts gedeeltelijk worden toegewezen. De Commissie zal de bank niet bevelen in haar kwartaaloverzichten een specificatie van de service fee op te nemen. Wel zal de Commissie bepalen dat de bank, zoals overwogen in 4.4 hiervoor, verplicht is op verzoek van Consument de berekening van de service fee schriftelijk toe te lichten door het vermelden van de waarde van haar beleggingen aan het eind van alle drie maanden in het relevante kwartaal

4.6 Tot slot constateert de Commissie dat dit geschil voor een belangrijk deel is ontstaan door de wijze van communiceren van de bank. De Commissie beschouwt het als onwenselijk dat een bank in een brief aan een klant mededelingen doet over een verwachte wijziging van de inhoud van kwartaaloverzichten als het nog niet zeker is dat die wijziging zal plaatsvinden. Het is begrijpelijk dat Consument met deze – niet adequate – communicatie geen genoegen heeft genomen en een klacht bij Kifid heeft ingediend.

5. Beslissing

De Commissie:

(a) bepaalt dat de bank, zoals overwogen in 4.4 hiervoor, verplicht is op verzoek van Consument de berekening van de service fee schriftelijk toe te lichten door het vermelden van de waarde van haar beleggingen aan het eind van alle drie maanden in het relevante kwartaal; en

(b) wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. 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 verzending 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 daarvoor geldende termijnen staat in artikel 40 van het reglement.