KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2011-329 d.d. 17 november 2011
(mr. J. Wortel, voorzitter, en de heer H. Mik RA en de heer R.H.G. Mijné, leden, en mevrouw mr. J. Hardenberg, secretaris)

Samenvatting

Wijzigen afspraken over o.a. bewaarloon. De Commissie bepaalt dat de in 1997 gemaakte bijzondere afspraken naar redelijkheid en billijkheid aldus moet worden toegepast dat de Bank Consument vanaf 1 januari 2012 de in het algemeen geldende tarieven voor effectentransacties en het in het algemeen geldende bewaarloon berekent.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen 2 december 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 13 april 2011;
- de repliek van Consument van 16 mei 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 3 juni 2011;
- de relevante stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 2 november 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Op 16 september 1997 heeft Aangeslotene Consument schriftelijk geïnformeerd over de tarieven voor depottransacties effecten binnenland. In deze brief zijn in een afwijkend lettertype de volgende zinsneden opgenomen:
"Op bovenstaande tarieven geldt een korting van 30%."
en
"bewaarloon wordt niet in rekening gebracht."
Op de laatste (de tweede) bladzijde van de brief staat (in het gebruikelijke lettertype) de zin: *"wijzigingen voorbehouden"*
Consument heeft de eerste bladzijde van de brief van 16 september 1997 voor akkoord ondertekend. Op de tweede bladzijde staat zijn handtekening niet.

2.2 In 2008 heeft Consument ontdekt dat Aangeslotene, in strijd met de gemaakte afspraak, vanaf 1997 bewaarloon in rekening heeft gebracht. Hij heeft daartegen bezwaar gemaakt naar aanleiding waarvan Aangeslotene, uiteindelijk, in mei 2008 is

overgegaan tot vergoeding van het volledige vanaf 1997 in rekening gebrachte bewaarloon. Aangeslotene heeft tegelijkertijd de afspraak met betrekking tot het bewaarloon opgezegd per 1 januari 2009 en aangekondigd dat de korting van 30% op de effectentransacties de komende twee jaar zal worden gehandhaafd, maar dat die afspraak jaarlijks kan worden herzien, voor het eerst op 1 juli 2010.

2.3 In het kader van de klachtprocedure heeft Aangeslotene in april 2009 besloten de overgangsperiode van twee jaar ook te hanteren voor het bewaarloon. Per 1 juli 2010 is zij vervolgens overgegaan tot het in rekening brengen van bewaarloon.

3. Geschil

3.1. Consument vordert ongewijzigde voortzetting van de in 1997 gemaakte afspraken.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Aangeslotene heeft haar zorgplicht geschonden en onjuiste argumenten gebruikt voor het wijzigen van de in 1997 gemaakte afspraken.

3.3. Aangeslotene heeft gemotiveerd verweer gevoerd. De door partijen betrokken stellingen worden in het hiernavolgende voor zover nodig besproken.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie stelt vast dat het onderhavige geschil in belangrijke mate wordt bepaald door onvrede bij Consument over de wijze waarop zijn klachten door Aangeslotene zijn behandeld. Voor zover de Commissie dat kan beoordelen is die onvrede, ook naar objectieve maatstaven, deels terecht. Zo heeft Aangeslotene langdurig met Consument gecorrespondeerd alvorens zij uiteindelijk toegaf dat het bewaarloon vanaf 1997 in strijd met de gemaakte afspraken in rekening was gebracht. Aldus is er nodeloos veel tijd verstreken voordat het teveel betaalde bewaarloon werd terugbetaald, en vervolgens heeft Aangeslotene de in 1997 gemaakte afspraken per 1 juli 2010 willen beëindigen.

4.2 De Commissie volgt Consument in zijn betoog dat Aangeslotene zich daarbij heeft bediend van onjuiste argumenten. In een brief van 16 september 1997 van twee bladzijden, door Consument voor akkoord getekend op de eerste bladzijde, heeft Aangeslotene in aanvulling op een kennelijk voor vele cliënten bedoelde tekst (in een afwijkend lettertype) toegevoegd dat Consument een korting op de tarieven zou krijgen en geen bewaarloon behoefde te voldoen. Naar het oordeel van de Commissie dient deze toevoeging, gegeven de zin die partijen in de onderhavige omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan de gemaakte afspraken mochten toekennen, en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten, te worden beschouwd als een bijzondere toezegging waarop de algemene formule “wijzigingen voorbehouden” - kennelijk corresponderend met de vrijheid die Aangeslotene zich in het algemeen wilde voorbehouden om haar tarieven

te wijzigen - niet van toepassing is. Het stond Aangeslotene derhalve niet vrij om haar bijzondere toezegging aan Consument slechts met verwijzing naar die algemene formule in te trekken.

4.3 Dat neemt niet weg dat bijzondere afspraken als de onderhavige, zoals Consument ook zelf heeft aangegeven, kunnen worden gewijzigd. Daarbij zal dan wel een redelijke termijn in acht genomen moeten worden, en voor de (eenzijdig bepaalde) wijziging zullen ter zake doende argumenten genoemd moeten worden. De overgangsregeling die Aangeslotene in dit geval heeft gecreëerd is op zichzelf bezien niet als een onredelijk korte termijn te beschouwen. De opgegeven reden –dat Aangeslotene jegens al haar cliënten een standaardisering van haar tarieven wil doorvoeren – is echter geen toereikend argument om terug te komen op een individueel gemaakte bijzondere afspraak als de onderhavige. Bovendien heeft Aangeslotene niet overtuigend weersproken dat zij niet bereid was een inhoudelijk debat met Consument te voeren over de wijze en termijn waarop die bijzondere afspraak zou worden beëindigd. Tijdens de hoorzitting is gebleken dat Aangeslotene ook thans niet bereid is te praten over een coulantere overgangsregeling die Consument het vertrouwen geeft dat met zijn individuele belangen rekening is gehouden. Daarom zal de Commissie bepalen dat de herziening van de in 1997 gemaakte bijzondere afspraken naar redelijkheid en billijkheid aldus moet worden toegepast dat Aangeslotene Consument vanaf 1 januari 2012 de in het algemeen geldende tarieven voor effectentransacties en het in het algemeen geldende bewaarloon berekent.

4.4 Alle overige door partijen betrokken stellingen kunnen niet tot een andere beoordeling van het geschil leiden en zullen derhalve onbesproken blijven. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

4.5 Nu Consument grotendeels in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene tot 1 januari 2012 de door haar in 1997 gemaakte afspraken dient na te komen. De in strijd met die afspraken in rekening gebrachte bedragen en de eigen bijdrage van € 50,-- dienen binnen een termijn van twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument te worden vergoed.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.