

Uitspraak Commissie van Beroep 2019-001 d.d. 15 januari 2019

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. A. Bus, J.C.H. Kars AAG CERA, mr. A. Smeeing-van Hees en mr. J.B.M.M. Wuisman, leden, en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Samenvatting

Effectendienstverlening, vermogensbeheer, fondskosten.

De Bank gebruikt een all-in tarief voor de kosten van haar dienstverlening. Consument is van mening dat de Bank hem niet erover heeft geïnformeerd dat in het all-in tarief niet de fondskosten zijn inbegrepen, dat wil zeggen de kosten die de beleggingsfondsen maken, waarin de Bank ten behoeve van Consument belegt. De Commissie van Beroep is van oordeel dat Consument op grond van de verstrekte informatie redelijkerwijs heeft moeten begrijpen dat de fondskosten niet in het all-in tarief zouden vallen. De Bank is niet tekortgeschoten in haar informatieverplichting.

[Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.](#)

1. De procedure in beroep

- 1.1 De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: Geschillencommissie) heeft op 28 mei 2018 een bindend advies gegeven (dossiernr. [nummer]) op een klacht van Belanghebbende tegen de Bank.
- 1.2 Bij een op 5 juli 2018 door de Commissie van Beroep financiële dienstverlening (verder: Commissie van Beroep) ontvangen beroepschrift heeft Belanghebbende de uitspraak van de Geschillencommissie ter toetsing voorgelegd. Op 8 juli 2018 heeft Belanghebbende het beroepschrift aangevuld met de gronden van beroep en heeft hij een aantal bijlagen overgelegd.
- 1.3 De Bank heeft een op 1 oktober 2018 gedateerd verweerschrift (met bijlagen) ingediend. In dat verweerschrift voert de Bank harerzijds ook een klacht tegen de uitspraak van de Geschillencommissie aan.
- 1.4 De Commissie van Beroep heeft het beroep mondeling behandeld op 12 november 2018. Partijen zijn aldaar verschenen. Belanghebbende heeft een pleitnotitie overgelegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure in eerste aanleg verwijst de Commissie van Beroep naar de aan deze uitspraak gehechte uitspraak van de Geschillencommissie.

3. Inleiding op de beoordeling van het beroep

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in het bindend advies. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

- (i) Partijen hebben op 27 mei 2011 een “Deelovereenkomst Discretionair Vermogensbeheer” gesloten, waarin aan de Bank de opdracht wordt verleend om ten behoeve van Belanghebbende vermogensbeheer volgens het mandaattypetype “Multi Manager Mandaat” uit te oefenen. Artikel 5 van de overeenkomst bepaalt het volgende over de kosten die de Bank bij Belanghebbende in rekening mag brengen:

“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.”

Bijlage II bij de overeenkomst vermeldt dat de Bank per kwartaal een vaste beheervergoeding van € 250,- (exclusief btw) in rekening brengt en tevens een variabele beheervergoeding van 0,05% (exclusief btw). Verder vermeldt de Bijlage dat bij de beheervergoeding niet zijn inbegrepen: (i) beheerkosten en andere kosten die beleggingsfondsen in rekening brengen, (ii) overige kosten, zoals aan- en verkoopkosten, en (iii) eventuele belastingen.

- (ii) Bij brief van 24 februari 2012 heeft de Bank Belanghebbende bericht dat per 1 april 2012 voor het door Belanghebbende aan haar opgedragen vermogensbeheer een nieuwe tariefstructuur in werking treedt, te weten een “all-in tarief”. Opgemerkt wordt: *”Hierin zijn alle kosten verwerkt die de Bank maakt. Dat zijn de kosten om uw portefeuille te beheren, te administreren en u van informatie te voorzien. Ook de transactiekosten zijn in het all-in tarief verwerkt.”*

Als bijlage bij de brief heeft Belanghebbende een nieuw “Tarievenblad” ontvangen, dat Bijlage II bij de vermogensbeheerovereenkomst uit 2011 vervangt. Uit dat tarievenblad blijkt dat voor Belanghebbende een all-in tarief van 1,3% (voor 60% vrij van btw) zal gaan gelden.

- (iii) Bij brief van 29 februari 2016 heeft de Bank Belanghebbende gemeld dat het all-in tarief per 1 april 2016 zal worden verlaagd naar 1,15% (exclusief btw).
- (iv) Belanghebbende ontving ieder kwartaal rapportages over het gevoerde beleid ter zake van zijn beleggingsportefeuille. In de rapportages vermeldde de Bank ook de kosten die zij voor haar dienstverlening bij Belanghebbende in rekening bracht.

Vóór de invoering van het all-in tarief specificeerde de Bank deze kosten met de toelichting dat de kosten die werden gemaakt voor “het gebruik van beleggingsfondsen” niet in het kostenoverzicht werden vermeld en dat deze kosten al waren “opgenomen in de koersen van de fondsen”. Voor nadere informatie over de hoogte van de fondskosten verwees de kwartaalrapportage naar een website.

- (v) Na de invoering van het all-in tarief vermeldde de kwartaalrapportage enkel het bedrag (in- en exclusief btw) dat de Bank op basis van het all-in tarief in rekening bracht. In de toelichting stond:

*“**All-in tarief:** het tarief voor de dienstverlening, het administreren van de beleggingsportefeuille, alle (beleggings)informatie en de transactiekosten voor aan- en verkooporders. Belegt u in beleggingsfondsen, Exchange Traded Fund (ETF) en index fondsen dan betaalt u ook kosten die het beleggingsfonds zelf in rekening brengt voor het beheer van het fonds. Deze kosten zijn al verwerkt in de prijs van het beleggingsfonds.”*

- (vi) In de kwartaalrapportage april – juni 2016 heeft de Bank voor het eerst ook een “indicatie kosten beleggingsproducten” gegeven. Het gaat hier om de kosten van het beleggingsfonds zelf, ook wel fondskosten genoemd. De fondskosten op jaarbasis bedroegen volgens deze kwartaalrapportage (indicatief) 0,82% van het belegd vermogen.
- (vii) Eind oktober 2016 heeft Belanghebbende de vermogensbeheerovereenkomst opgezegd. Hij heeft het vrijgekomen vermogen inmiddels elders belegd.

- 3.2 Belanghebbende heeft bij de Geschillencommissie schadevergoeding gevorderd ten bedrage van € 25.286,-, te vermeerderen met de wettelijke rente. Dit bedrag betreft een schatting van de fondskosten die Belanghebbende heeft betaald gedurende de 5,5 jarige looptijd van de vermogensbeheerovereenkomst, inclusief “rendementsderving” en advieskosten. Hij heeft aan zijn vordering ten grondslag gelegd dat hij al in 2011 met de Bank heeft afgesproken dat er een all-in tarief van (maximaal) 1,5% in rekening zou worden gebracht en dat er daarnaast geen extra kosten meer zouden zijn. Dat hij al die tijd ook fondskosten heeft moeten betalen, is hem pas in 2016 duidelijk geworden.
- 3.3 De Bank heeft de vordering van Belanghebbende weersproken en stelt dat zij destijds duidelijk heeft toegelicht dat het all-in tarief uitsluitend zag op de kosten van haar eigen dienstverlening en niet op de kosten die de beheerders van de beleggingsfondsen maken.
- 3.4 De Geschillencommissie is van oordeel dat de term “all-in tarief” de indruk kan wekken dat op de beleggingen van een cliënt geen andere kosten dan het all-in tarief zullen worden ingehouden. Omdat het hier anders ligt – de fondskosten vielen immers buiten het all-in tarief – had de Bank dit bij invoering van het all-in tarief voldoende duidelijk moeten vermelden. Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft de Bank dat niet gedaan en heeft zij daarmee Belanghebbende ontoereikend over de tariefwijziging voorgelicht. Dat Belanghebbende als gevolg van deze ontoereikende toelichting schade heeft geleden die door de Bank moet worden vergoed, staat naar het oordeel van de Geschillen-

commissie echter niet vast. Er zijn onvoldoende concrete aanwijzingen dat Belanghebbende, als hij adequaat was voorgelicht, het vermogen elders zou hebben ondergebracht met een vergelijkbaar te verwachten rendement, maar met een lager kostenniveau.

De Geschillencommissie verwerpt verder ook het aanvullend beroep van Belanghebbende op dwaling. In de kwartaalrapportages is immers, zo overweegt de Geschillencommissie, melding gemaakt van het feit dat de fondskosten verwerkt zijn in (de koersen) van de beleggingsfondsen; Belanghebbende heeft niet inzichtelijk gemaakt waarom hij desondanks pas na enkele jaren heeft geconstateerd dat de fondskosten buiten het all-in tarief vielen. Tot slot is de Geschillencommissie van oordeel dat de totale kosten (in 2016: € 8.076,- op basis van het all-in tarief en € 4.265,- aan fondskosten) niet als excessief kunnen worden aangemerkt.

4. Beoordeling van het beroep

4.1 In beroep heeft Belanghebbende zijn vordering gewijzigd.

- Hij vordert primair betaling van € 98.106,66. Deze vordering is gebaseerd op de aanname dat hij zijn portefeuille in maart 2012 zou hebben omgezet naar het Profiefonds 5 van de Bank, als hij toen al had geweten van de verborgen fondskosten.
- Subsidiair vordert Belanghebbende betaling van € 76.491,10. Deze vordering is gebaseerd op de aanname dat hij zijn portefeuille in maart 2012 zou hebben verkocht en hij zou zijn gaan beleggen bij i-beleggen.
- Meer subsidiair vordert Belanghebbende vergoeding van de fondskosten die ten onrechte (bovenop het 1,5% tarief) in rekening zijn gebracht gedurende de looptijd van het Multi Manager Mandaat, zijnde (naar schatting) 0,82% van het belegd vermogen per jaar.
Dit komt neer op € 4.200,- per jaar en in totaal op € 23.100,-, te vermeerderen met de reeds verstreken wettelijke rente van € 1.970,-. In totaal beloopt deze vordering dus € 25.070,-.
- Tot slot vordert Belanghebbende betaling van het klachtgeld in beroep ad € 500,- en kosten voor juridische bijstand ad € 1.375,- exclusief btw.

4.2 Belanghebbende legt aan zijn vorderingen ten grondslag dat een medewerker van de Bank hem in 2011 heeft gemeld dat een all-in tarief voor hem zou (gaan) gelden en dat hij nooit meer dan 1,5% aan kosten zou hoeven te betalen. Hij meende daarom dat zijn beleggingsproduct geen “verborgen kosten” had. Pas later (in 2016) heeft hij begrepen dat naast het overeengekomen all-in tarief ook fondskosten in rekening zijn gebracht omdat dit uit het kwartaaloverzicht april-juni 2016 bleek. Hij verkeerde in de veronderstelling dat de fondskosten in het all-in tarief inbegrepen waren omdat er voor het merendeel in fondsen van de Bank zou worden belegd. Hij is van mening dat hij onvoldoende is geïnformeerd over de opbouw en omvang van de kosten, waardoor hij heeft gedwaald en de Bank schadeplechtig is.

Wat betreft de schade heeft Belanghebbende toegelicht dat hij – naar aanleiding van de beslissing van de Geschillencommissie – is nagegaan wat hij zou hebben gedaan als hij in februari 2012 adequaat was geïnformeerd over de (nieuwe) kostenstructuur van het

Multi Manager Mandaat. Volgens Belanghebbende zou hij dan hebben gekozen voor een product met minder kosten, zoals het Profiefonds 5 of voor beleggen via i-beleggen. Bij doorrekening bleek hem dat hij in dat geval ook nog eens een beter rendement zou hebben gehad.

- 4.3 In haar verweerschrift heeft de Bank aangevoerd dat zij niet begrijpt hoe de Geschillencommissie tot de conclusie heeft kunnen komen dat Belanghebbende in 2012 ontoereikend over de toen doorgevoerde tariefwijziging is voorgelicht. Dit is te beschouwen als een klacht tegen de uitspraak van de Geschillencommissie.
- 4.4 De Commissie van Beroep zal allereerst bespreken of de Bank is tekortgeschoten in de informatievoorziening over de in rekening te brengen kosten.
- 4.5 Voor zover Belanghebbende beoogt aan te voeren dat er al in 2011, bij aanvang van de vermogensbeheerovereenkomst, een all-in tarief van 1,5% is afgesproken, overweegt de Commissie van Beroep het volgende. In Bijlage II bij de overeenkomst die Belanghebbende in 2011 is aangegaan, is vermeld welke beheerkosten de Bank in rekening zal brengen. Uit deze bijlage blijkt niet van een all-in tarief van 1,5%. Bovendien is in de bijlage expliciet bepaald dat de “beheerkosten en andere kosten die beleggingsfondsen in rekening brengen” niet onder de beheervergoeding vallen die de Bank bij Belanghebbende in rekening zal brengen. Belanghebbende had op grond van deze bijlage moeten begrijpen dat er in 2011 (nog) geen all-in tarief gold en dat de fondskosten niet in de door de Bank in rekening gebrachte kosten zouden zijn verdisconteerd. Er zijn onvoldoende concrete aanwijzingen dat partijen destijds andere tariefafspraken hebben gemaakt dan in Bijlage II zijn vermeld.
- 4.6 Belanghebbende heeft tijdens de mondelinge behandeling toegelicht dat hij Bijlage II aldus heeft begrepen dat de Bank vrijwel uitsluitend in “eigen” beleggingsfondsen zou gaan beleggen en dat die fondskosten waren verdisconteerd in de door hem aan de Bank te betalen beheerkosten. Uitsluitend voor de (in zijn ogen: uitzonderlijke) situatie dat de Bank zou gaan beleggen in beleggingsfondsen van derden zouden er nog fondskosten in rekening gebracht kunnen worden, aldus Belanghebbende. Uit Bijlage II kan echter niet worden afgeleid dat er onderscheid wordt gemaakt tussen beleggingsfondsen van de Bank en overige beleggingsfondsen, nog daargelaten dat de Bank heeft toegelicht dat zij geen “eigen” beleggingsfondsen heeft. Daar komt nog bij dat uit de kwartaaloverzichten volgt dat er niet (steeds) in overwegende mate belegd is in fondsen die door Belanghebbende zouden kunnen worden aangemerkt als “eigen” fondsen van de Bank.
- 4.7 In de kwartaalrapportages die Belanghebbende in de loop der jaren heeft ontvangen is voorts telkens vermeld dat de fondskosten niet in het tarief van de Bank zijn verdisconteerd, maar in de koersen van de beleggingsfondsen. Op grond daarvan heeft Belanghebbende moeten begrijpen dat deze kosten niet door de Bank bij hem in rekening werden gebracht alsmede dat deze kosten niet zijn meegenomen in het tarief dat hij aan de Bank betaalde.

- 4.8 Belanghebbende heeft verder aangevoerd dat hij uit de brief van 24 februari 2012 heeft begrepen dat in het nieuwe all-in tarief (wel) alle kosten, dus ook alle fondskosten, verdisconteerd waren. Hij is van mening dat de Bank expliciet had moeten vermelden dat de fondskosten buiten het all-in tarief vielen.
- 4.9 De Commissie van Beroep oordeelt hierover als volgt. Uit de brief van 24 februari 2012 blijkt dat de kosten van dienstverlening van de Bank in het all-in tarief vallen. Die kosten van dienstverlening betreffen de kosten “om uw portefeuille te beheren, te administreren en u van informatie te voorzien”. Over kosten van beheer van fondsen wordt niet gesproken. De brief zou weliswaar (nog) duidelijker zijn geweest indien met zoveel woorden was opgemerkt dat onder het all-in tarief niet de kosten vallen die een fondsbeheerder maakt, maar uit de zojuist vermelde nadere omschrijving van de kosten en in het licht van de reeds eerder verstrekte informatie over de kosten, heeft Belanghebbende redelijkerwijs moeten begrijpen dat de fondskosten niet in het all-in tarief zouden vallen. In dit verband is in het bijzonder van belang dat fondskosten – anders dan de kosten die door middel van het all-in tarief in rekening worden gebracht – geen kosten zijn die betrekking hebben op dienstverlening door de Bank. Zoals ook in de kwartaal-rapportages steeds is vermeld, komen fondskosten tot uitdrukking in de koers van een beleggingsfonds. Dat de Bank de door de beleggingsfondsen gemaakte kosten door middel van het all-in tarief als het ware zou “teruggeven” aan haar klanten, ligt dan ook niet voor de hand.
- 4.10 De slotsom is dat de Commissie van Beroep – anders dan de Geschillencommissie – van oordeel is dat de Bank niet is tekortgeschoten in de informatievoorziening over het all-in tarief. De Bank is dus niet schadeplichtig op grond van toerekenbare tekortkoming. Hetzelfde geldt voor zover Belanghebbende zijn vordering heeft gebaseerd op dwaling, omdat het beroep op dwaling ook berust op onvoldoende informatieverstrekking over het all-in tarief. De Commissie van Beroep zal daarom de uiteindelijke beslissing van de Geschillencommissie handhaven, zij het op andere gronden. Voor zover Belanghebbende in beroep nieuwe vorderingen heeft ingesteld zullen deze vorderingen worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie van Beroep handhaaft het bindend advies van de Geschillencommissie en wijst de nieuwe vorderingen van Belanghebbende af.