

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-268 (mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op : 20 augustus 2018
Ingediend door : Consument 1 en Consument 2, (zowel afzonderlijk als samen) te noemen 'Consument'
Tegen : Coöperatieve Rabobank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen 'de Bank'
Datum uitspraak : 12 april 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over door de Bank doorgevoerde tariefwijzigingen voor haar effecten-dienstverlening. De Commissie is echter van oordeel dat - naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid - de Bank haar bevoegdheid tot aanpassen van de tariefstructuur op aanvaardbare wijze heeft toegepast. Er is geen gegronde reden op basis waarvan de Bank in het (individuele) geval van Consument een uitzondering zou moeten maken op haar eigen (algemene) beleid. De Commissie heeft de vordering van Consument daarom afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van de Bank;
- de reactie (dupliek) van de Bank;
- de reactie van Consument op het dupliek van de Bank.

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

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij de Bank effectenrekeningen lopen op basis van het zogeheten concept "*Rabo Zelf Beleggen*" van de Bank. Dit concept houdt in zelfstandig beleggen zonder tussenkomst van een adviseur (execution only).

2.2 Van toepassing zijn de ‘Algemene voorwaarden voor de effectendienstverlening van de Rabobank 2018’ (hierna genoemd: de Voorwaarden).

2.3 Per 1 oktober 2018 heeft de Bank de tarieven voor de basisdienstverlening en de transactiekosten voor het concept ‘Rabo Zelf Beleggen’ gewijzigd. De transactiekosten zijn verlaagd, terwijl de basistarieven als volgt zijn aangepast:

“(…)	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. (...)”

2.4 De Bank heeft Consument (voorafgaand) bij brieven van 26 april 2018 en 1 juni 2018 over de (aankomende) tariefswijzigingen geïnformeerd. Op het daarbij meegestuurde overzicht met de gewijzigde tarieven stond onder andere het volgende vermeld:

“Voor onze beleggingsdienstverlening gelden de Algemene Voorwaarden voor de Effectendienstverlening 2018 (AEVD 2018). In artikel 11 van de AEVD 2018 leest u de redenen waarom wij de kosten kunnen wijzigen. Als u het niet eens bent met de wijziging heeft u het recht de overeenkomst op te zeggen.”

2.5 Naar aanleiding van zijn brief van 1 juni 2018 waarin Consument bij de Bank heeft geklaagd over de aangekondigde wijziging, heeft de directeur van de Rabobank [plaats] op 7 juni 2018 met Consument gebeld met een toelichting op de wijziging. Per brief van 19 juni 2018 heeft de Bank een formele reactie gegeven op de klacht van Consument. Daarna heeft Consument zijn klacht voorgelegd aan de klachtenservice van de Bank die per brief d.d. 27 augustus 2018 op de klacht van Consument heeft gereageerd.

2.6 In artikel 11 van de Voorwaarden is het volgende opgenomen:

“(…)

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 tarifieren 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. (...)*”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank de ‘oude’ (basis)tarieven blijft hanteren voor haar effectendienstverlening.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Bank onredelijk heeft gehandeld door de (basis)tarieven van haar effectendienstverlening zonder geldige reden te verhogen. Volgens Consument staan tegenover de verhoging van de (basis)tarieven geen (substantiële) wijzigingen in de dienstverlening van de Bank die de verhoging zouden rechtvaardigen. Voor zover de kosten voor de Bank wel zijn gestegen, dan is met aanpassing van de tarieven gekozen voor een oneerlijke verdeling van de kosten onder haar klanten. Consument voert daarvoor de volgende argumenten aan:
- Bij zijn beleggingsrekening is van bediening door de Bank geen sprake, omdat bij ‘Rabo Zelf Beleggen’ alle werkzaamheden online door Consument zelf worden verricht.
 - De kosten van de basisdienstverlening hebben bovendien niets te maken met de waarde van de effectenportefeuille. De kosten van een effectenportefeuille met bijvoorbeeld 5 fondsen en een waarde van € 200.000,- zijn niet hoger dan de kosten voor een portefeuille met dezelfde 5 fondsen maar dan met een waarde van € 20.000,-. Toch zijn de tarieven voor de basisdienstverlening € 90,- respectievelijk € 12,-. De Bank behandelt klanten ongelijk door dit enorme verschil in kosten.
 - Consument acht het feit dat voor dezelfde dienstverlening de ene klant 20 keer zoveel betaalt als een andere klant, onredelijk en onaanvaardbaar.

- Consument vond de (basis)tarieven al redelijk hoog, maar als een kleine verhoging toch noodzakelijk is vanwege toegenomen kosten, ligt het volgens Consument meer voor de hand om het minimum (basis)tarief te verhogen omdat alle klanten dan in gelijke mate bijdragen aan de verhoogde kosten.
- Ter vergelijking voert Consument aan dat de kosten van een basis betaalrekening bij de Bank € 2,80 per maand zijn ongeacht het aantal mutaties of de hoogte van het saldo. De basisdienstverlening verschilt in beide situaties echter bijna niet, omdat het nagenoeg geheel geautomatiseerde systemen betreft. Verschillen in de frequentie van het gebruik van deze systemen door klanten hebben geen of een verwaarloosbare invloed op de kosten van de systemen. Daar komt bij dat transactiekosten – welke kosten volgens de Bank zijn verlaagd - bij een beleggingsrekening geen onderdeel zijn van de basisdienstverlening, aangezien deze per transactie in rekening worden gebracht.
- Consument is bovendien van mening dat voor hem een uitzondering moet worden gemaakt omdat hij geacht wordt ambassadeur van de Bank te zijn doordat hij meer dan 38 jaar bij de Bank heeft gewerkt en de Bank al meer dan 50 jaar zijn huisbankier is. De tariefswijziging is niet in het belang van Consument als betekenisvolle klant van de Bank.
- Consument heeft zijn schade begroot op € 448,- per jaar.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument is bij brieven van 26 april 2018 en 1 juni 2018 geïnformeerd dat de tarieven voor 'Rabo Zelf Beleggen' per 1 oktober 2018 zouden wijzigen. Consument heeft daarmee alle tijd gehad om een afgewogen keuze te maken: de wijzigingen accepteren of de posities verkopen c.q. bij een andere partij onder te brengen.
- De Bank mocht haar tarieven wijzigen. In artikel 9 en 10 van de Voorwaarden staat dat de Bank onder andere kosten in rekening kan brengen voor haar dienstverlening. In artikel 11 staat dat de Bank de kosten kan wijzigen door de tariefstructuur aan te passen. Hierdoor zijn de kosten voor de basisdienstverlening verhoogd terwijl de kosten voor de transacties zijn verlaagd. De Bank bestrijdt dat deze aanpassing leidt tot een ongelijke behandeling van klanten, aangezien de nieuwe tariefstructuur geldt voor alle klanten in het bedieningsconcept 'Rabo Zelf Beleggen'.
- Het voormalig tarief voor de basisdienstverlening stond niet in verhouding tot de daadwerkelijke kosten die met het bedieningsconcept samenhangen. Dat gold met name voor grotere portefeuilles als gevolg van de kosten van het aanhouden en administreren van effecten. De nieuwe basistarieven sluiten beter aan bij de kosten die de Bank maakt en zijn bovendien meer marktconform met die van andere grootbanken. De Bank had vijf jaar lang haar tarieven niet aangepast.

- De Bank heeft voor ‘Rabo Zelf Beleggen’ gekozen voor een tariefstructuur waarbij de kosten worden gedragen door de beleggers die over het algemeen de meeste kosten maken. Dat zijn over het algemeen niet de beleggers die een paar effecten aanhouden die een relatief lage waarde vertegenwoordigen. De grote algemene deler is dat klanten met een grote portefeuille meer effecten hebben met een grotere waarde en aldus ook verantwoordelijk zijn voor het grootste deel van de kosten. Dat er ook klanten zijn met slechts enkele effecten die desondanks een grote waarde vertegenwoordigen, heeft de Bank meegenomen in haar overweging om de kosten voor de basisdienstverlening te wijzigen. De Bank is van mening dat zij nu een redelijk en marktconform tarief hanteert. Het is niet onredelijk en ongebruikelijk dat het tarief voor de basisdienstverlening is gerelateerd aan de waarde van de effectenportefeuille, tot een maximumbedrag.
- Het feit dat Consument het oneens is met de verhoging van het basistarief en deze kostenverhoging voor hem persoonlijk bijzonder nadelig uitpakt terwijl de dienstverlening niet wijzigt, is geen reden voor de Bank om een individuele uitzondering te maken.

4. Beoordeling

- 4.1 De klacht van Consument gaat over de vraag of de Bank onredelijk heeft gehandeld door per 1 oktober 2018 de tarieven van haar effectendienstverlening aan te passen. De Commissie is, op basis van de hierna volgende overwegingen, van oordeel dat de Bank in dit geval niet onredelijk heeft gehandeld.
- 4.2 Vast staat dat de Bank op grond van artikel 9 en 10 van de Voorwaarden kosten in rekening mag brengen voor haar effectendienstverlening. In deze artikelen zijn de kosten(soorten) genoemd welke – afhankelijk van de aard van de dienstverlening – door de Bank in rekening kunnen worden gebracht. Op basis van artikel 11 van de Voorwaarden heeft de Bank de mogelijkheid om deze kosten te wijzigen door de tariefstructuur aan te passen. De Bank heeft – zoals gesteld – van deze bevoegdheid gebruik gemaakt.
- 4.3 Slechts in het geval de Bank van haar bevoegdheid – om de kosten te wijzigen – gebruik heeft gemaakt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, zouden de wijzigingen ongedaan gemaakt kunnen worden. Hoewel de Commissie begrip heeft voor de klacht van Consument omdat in zijn geval de tariefswijzigingen zeer nadelig hebben uitgepakt en daarmee schijnbaar onredelijk lijken te zijn (veel hogere kosten bij gelijkblijvende situatie), toetst de Commissie alleen of de Bank haar (wijzigings)bevoegdheid op een redelijke wijze heeft toegepast.

- 4.4 De Commissie is van oordeel dat - naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid - de Bank haar bevoegdheid tot aanpassen van de tariefstructuur op aanvaardbare wijze heeft toegepast. Zo heeft de Bank toegelicht dat het bedieningsconcept ‘Rabo Zelf Beleggen’ met name bedoeld is voor klanten die frequent transacties doen. De nieuwe tarieven staan volgens de Bank beter in verhouding tot de daadwerkelijke kosten die zij maakt voor effectendienstverlening aan al haar klanten en zijn daarnaast meer marktconform. Dat het basistarief mede afhankelijk is van de waarde van de effectenportefeuille is niet ongebruikelijk in de markt. De Bank heeft daarbij weloverwogen gekozen om de vaste kosten van klanten met een grote effectenportefeuille te verhogen omdat zij verantwoordelijk zijn voor het grootste deel van de vaste kosten. Dat dit nadelig uitpakt voor klanten met een kleine portefeuille die desondanks een grote waarde vertegenwoordigt – zoals bij Consument het geval is – heeft Bank meegenomen in haar overweging om de kosten voor de (basis)dienstverlening te wijzigen. De Commissie is van oordeel dat de Bank deze afweging bij het wijzigen van haar tarieven naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid heeft mogen maken, nu zij daarbij heeft gekeken naar wat een redelijke verdeling van de kosten is gelet op het merendeel van de klanten die gebruik maken van dit beleggingsconcept. Het feit dat de kosten van de (basis)dienstverlening door deze beleidswijziging voor Consument sterk zijn gestegen, maakt de wijzigingen jegens hem niet onaanvaardbaar. De Commissie is van oordeel dat er geen gegronde reden is op basis waarvan de Bank in het (individuele) geval van Consument een uitzondering zou moeten maken op haar eigen (algemene) beleid.
- 4.5 De Bank kon en mocht de tarieven voor haar effectendienstverlening dus wijzigen. Voorwaarde daar bij is wel dat de klant de mogelijkheid moet hebben (gehad) om de wijzigingen wel of niet te accepteren. In het onderhavige geval is de wijziging ruim (meer dan 30 dagen) van tevoren aangekondigd. Consument had daarom voldoende gelegenheid om – indien gewenst – zijn effectenportefeuille te verkopen en/of bij een andere partij onder te brengen.
- 4.6 De conclusie is dat de Bank de kosten en tarieven van de effectendienstverlening heeft mogen aanpassen. De vordering van Consument dient daarom te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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.