

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0954
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner,
N.W. Over de Vest, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 januari 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Noordnederlands Effektenkantoor B.V., gevestigd te Heerenveen, verder te noemen NNEK
Datum uitspraak : 10 november 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Relevante bepalingen

Samenvatting

De consument stelt dat hij een totaal kostenniveau van 1,25% (dan wel 1,40% inclusief transactiekosten) is overeengekomen en dat het daarom niet terecht is dat NNEK daarbovenop bemiddelingskosten in rekening brengt. De commissie gaat hier niet in mee. Hoewel de term ‘bemiddelingskosten’ niet expliciet genoemd wordt in de overeenkomst tot vermogensbeheer, ligt het naar het oordeel van de commissie wel in de contractuele rechtsverhouding besloten dat NNEK bemiddelingskosten in rekening mag brengen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Het procesverloop

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van NNEK; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van NNEK.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op vrijdag 15 oktober 2021. Partijen hebben deelgenomen aan deze hoorzitting.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In 2005 heeft de consument een overeenkomst tot vermogensbeheer gesloten met Vierlander Effecten N.V. (hierna: Vierlander). Later is dit Paerel Vermogensbeheer B.V. (hierna: Paerel) geworden.
- 2.2 In 2011 heeft Paerel besloten haar vermogensbeheeractiviteiten te stoppen. Paerel en NNEK zijn overeengekomen dat NNEK de beheerrelatie met de klanten van Paerel zou voortzetten, tenzij de klant daar niet mee zou instemmen.
- 2.3 In de vermogensbeheerovereenkomst met Vierlander was onder meer het volgende bepaald:

Kosten van het beheer

Voor de profielportefeuilles zijn er twee type kosten van belang: beheerkosten en transactiekosten. De beheerkosten zijn bedoeld om alle kosten te dekken die gemoeid zijn met het beheer zoals marketingkosten, administratiekosten, bewaarkosten en overige beheerkosten. Deze kosten bedragen 1,25% van het gemiddelde belegde vermogen op jaarbasis. Deze kosten worden op kwartaalbasis onttrokken uit uw effectendepot en de berekening van het belegde vermogen geschiedt op maandbasis. De transactiekosten bedragen 0,50% per transactie, waarbij een minimum wordt gehanteerd van EUR 6,50. Om de transactiekosten te beperken worden kleine transacties zo veel mogelijk vermeden. Om een indicatie te geven van de transacties op jaarbasis: in 2002 en 2003 bedroeg de omloopsnelheid circa 30%. Dit betekent dat de portefeuille gemiddeld na drie jaar volledig is vernieuwd.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vindt dat NNEK ten onrechte bemiddelingskosten en fondskosten in rekening brengt. Uit de overeenkomst met Vierlander (zie overweging 2.3) blijkt dat er vermogensbeheerkosten van 1,25% zijn overeengekomen. Opgeteld met transactiekosten van 0,50% bij een omloopsnelheid van 30% bedragen de totale kosten dus $1,25\% + (0,50\% \times 30\%) = 1,40\%$. In 2020 kwam hij erachter dat de in rekening gebrachte totale kosten voor het vermogensbeheer niet 1,40% maar 2,22% bedroegen. Dit verschil wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door de bemiddelingskosten (0,45%) en de fondskosten (0,34%). De consument is deze kosten nooit overeengekomen – niet met Vierlander/Paerel en (dus) ook niet met NNEK – en daarom vindt hij dat NNEK ten onrechte bemiddelingskosten en fondskosten in rekening brengt. Hij vordert daarom een schadevergoeding van NNEK.

Het verweer

- 2.5 NNEK heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Bemiddelingskosten

- 3.1 De consument stelt in wezen dat hij een totaal kostenniveau van 1,25% (dan wel 1,40% inclusief transactiekosten) is overeengekomen en dat het daarom niet terecht is dat NNEK daarbovenop bemiddelingskosten in rekening brengt.

- 3.2 De commissie merkt allereerst op dat er niet alleen een kostenniveau van 1,40% is overeengekomen, maar ook een *wijzigingsbevoegdheid*: zie artikel 9.4 van de overeenkomst tot vermogensbeheer (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak). Dit betekent dat (Vierlander, later Paerel en nu) NNEK de overeengekomen vergoeding mag wijzigen.
- 3.3 Verder is het kostenniveau van 1,40% maar een deel van het totale kostenplaatje. Dat blijkt uit de twee vergoedingenoverzichten die NNEK in deze procedure heeft ingebracht.
- 3.4 NNEK heeft allereerst toegelicht dat de consument bij de overgang van Paerel naar NNEK in 2011 niet meer is gaan betalen. De kosten zijn door NNEK in het volgende overzicht weergegeven:

Uitsplitsing Vergoedingenoverzicht als vóór ingang provisieverbod NNEK versus Paerel

	NNEK		Paerel	
Kosten dienstverlening				
Inlegkosten	0,00	0,00%	0	0%
Beheerkosten	660,90	1,21%	764,70	1,40%
Rekeningkosten	50,00	0,09%	0	0%
Administratiekosten	0,00	0,00%	0	0%
Bemiddelingskosten	0,00	0,00%	0	0%
Transactiekosten	7,09	0,01%	0	0%
Impl. Transactiekosten	0,96	0,00%	0	0%
Toezichtkosten	5,71	0,01%	0	0%
<u>totaal</u> kosten vermogensbeheer	724,66	1,33%	764,70	1,40%
Kosten instrumenten				
Eenmalige kosten fondsen	0	0,00%	0	0%
Lopende fondskosten	426,05	0,78%	1638,65	3,00%
Transactiekosten fondsen	54,37	0,10%	0	0%
Incidentele kosten fondsen	0	0,00%	0	0%
<u>totaal</u> kosten beleggingsfondsen	480,42	0,88%	1638,65	3,00%
Totale kosten ivm belegging	1205,08	2,21%	2403,35	4,40%

De *kosten dienstverlening* (waaronder de beheerkosten en de bemiddelingskosten) zouden bij Paerel neerkomen op 1,40%, terwijl ze bij NNEK op 1,33% neerkwamen. De *kosten instrumenten* (fondskosten) waren bij Paerel hoger dan bij NNEK. Dit omdat Paerel een 'eigen' beleggingsfonds selecteerde met relatief hoge fondskosten.

- 3.5 Verder heeft NNEK toegelicht dat de kosten sinds 1 januari 2014 anders zijn verdeeld. Op die datum is namelijk het provisieverbod in werking getreden. Vóór de ingang van dit provisieverbod betaalden fondsaanbieders een provisie aan beleggingsondernemingen (waaronder NNEK).

NNEK betaalde de provisie die zij van fondsaanbieders ontving één-op-één door aan haar klanten: NNEK verrekenende de ontvangen provisie met de bemiddelingskosten die zij haar klanten in rekening bracht. Daardoor waren de uiteindelijk in rekening gebrachte bemiddelingskosten zeer gering (en soms zelfs negatief).

- 3.6 Ná ingang van het provisieverbod betalen fondsaanbieders geen provisie meer en daardoor zijn de fondskosten omlaag gegaan (gelijk aan de hoogte van die provisies). Tegelijkertijd zijn de bemiddelingskosten (met evenveel) omhoog gegaan. NNEK ontvangt namelijk geen provisie meer die zij met de bemiddelingskosten kan verrekenen. Per saldo is de consument niet meer gaan betalen. Dit is weergegeven in onderstaand overzicht:

Uitsplitsing Vergoedingenoverzicht als ná ingang provisieverbod NNEK versus Paerel

	NNEK		Paerel	
Kosten dienstverlening				
Inlegkosten	0,00	0,00%	0	0%
Beheerkosten	660,90	1,21%	764,70	1,40%
Rekeningkosten	50,00	0,09%	0	0%
Administratiekosten	0,00	0,00%	0	0%
Bemiddelingskosten	247,89	0,45%	830,25	1,52%
Transactiekosten	7,09	0,01%	0	0%
Impl. Transactiekosten	0,96	0,00%	0	0%
Toezichtkosten	5,71	0,01%	0	0%
totaal kosten vermogensbeheer	972,55	1,78%	1594,95	2,92%
Kosten instrumenten				
Eenmalige kosten fondsen	0	0,00%	0	0%
Lopende fondskosten	183,07	0,34%	808,40	1,48%
Transactiekosten fondsen	54,37	0,10%	0	0%
Incidentele kosten fondsen	0	0,00%	0	0%
totaal kosten beleggingsfondsen	237,44	0,43%	808,40	1,48%
Totale kosten ivm belegging	1209,99	2,22%	2403,35	4,40%

- 3.7 De commissie vindt dat NNEK duidelijk heeft toegelicht waarom er thans 0,45% bemiddelingskosten in rekening worden gebracht. De commissie is het niet eens met de consument dat de bemiddelingskosten onterecht in rekening zijn gebracht. Hoewel de term 'bemiddelingskosten' misschien niet expliciet genoemd wordt in de overeenkomst tot vermogensbeheer, ligt het – gelet op de overeengekomen wijzigingsbevoegdheid en de hierboven beschreven samenhang tussen de fondskosten, provisie en bemiddelingskosten – wel in de contractuele rechtsverhouding besloten dat NNEK bemiddelingskosten in rekening mag brengen. Dat bemiddelingskosten werden berekend is de consument bovendien voldoende duidelijk geworden in de kostenoverzichten die hij maandelijks van NNEK in zijn portal ontving.

Fondskosten

3.8 Over de fondskosten kan de commissie kort zijn. Fondskosten zijn kosten die de fonds-beheerder in rekening brengt. Deze kosten worden rechtstreeks verwerkt in de koers van het fonds en worden dus niet apart door NNEK in rekening gebracht. Verder laten de door NNEK opgestelde overzichten goed zien dat de fondskosten – anders dan de consument meent – geen deel uitmaken van het overeengekomen kostenniveau van 1,40%. Die 1,40% betreft *kosten dienstverlening*, terwijl de fondskosten tot de *kosten instrumenten* behoren. De fondskosten komen bovenop de vermogensbeheerkosten, maar dat is dus niet ten onrechte. Dit betekent dat ook dit klachtonderdeel ongegrond is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage: Relevante bepalingen uit de overeenkomst tot vermogensbeheer

9. Vergoedingen

- 9.1 Cliënt is aan Beheerder vergoedingen verschuldigd, zoals opgenomen in bijlage I bij deze overeenkomst.
- 9.2 Onverminderd het bepaalde in het derde lid van dit artikel zal berekening van vergoedingen als bedoeld in het vorige artikellid over perioden korter dan een kwartaal geschieden pro rata over de desbetreffende periode.
- 9.3 Indien deze overeenkomst door Cliënt wordt beëindigd op grond van het bepaalde in artikel 13 is Beheerder niet gehouden tot gehele of gedeeltelijke restitutie van aan hem betaalde vergoedingen en blijft Cliënt reeds vervallen doch nog niet betaalde vergoedingen onverminderd verschuldigd.
- 9.4 Beheerder behoudt zich het recht voor de vergoeding(en) als genoemd in lid 1 van dit artikel te wijzigen indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Indien genoemde vergoeding wordt gewijzigd, dan zal de nieuwe vergoeding eerst toepassing vinden in de maand, volgend op die waarin Beheerder schriftelijk aan cliënt opgave van de wijziging heeft gedaan.
- 9.5 Cliënt aanvaardt dat de vergoedingen genoemd in artikel 9.1 door Beheerder zullen worden geïncasseerd door een deel van het vermogen, overeenkomend met de hoogte van het verschuldigd honorarium zoals vermeld in artikel 9.1 te liquideren en te verrekenen.
- 9.6 Kosten welke in verband met de uitvoering van deze overeenkomst door derden aan Beheerder in rekening gebracht worden, zullen door Beheerder aan Cliënt afzonderlijk in rekening worden gebracht.