

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0430

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, drs. J.W. Janse, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	21 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Vermogensbeheer. De consument stelt dat de bank jegens hem de verplichting op zich heeft genomen om met het door de bank belegde vermogen van de consument de Vanguard-index te verslaan. De commissie oordeelt dat de e-mail van de bank waarin staat *“we gaan de uitdaging natuurlijk graag aan ;)”* niet betekent dat de bank hiermee een juridisch bindende verplichting op zich heeft genomen om (zich in te spannen om) een beter resultaat te behalen dan de Vanguard-index. Evenmin is gebleken dat de bank zich onvoldoende heeft ingespannen om een zo goed mogelijk resultaat voor de consument te behalen. Ook heeft de bank met haar periodieke portefeuilleoverzichten voldoende verantwoording over haar vermogensbeheer aan de consument afgelegd. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op woensdag 17 april 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig mevrouw mr. I.H.C. Jans (advocaat), de heer [naam 1] (medewerker Rabobank) en de heer [naam 2] (medewerker Rabobank).
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument belegde bij de bank op basis van vermogensbeheer Rabo Beheerd Beleggen Actief (RBBA).

De consument heeft in 2021 gekozen voor een ander concept, Rabo Beheerd Beleggen Exclusief (RBBE). Daarvoor heeft de consument op 4 februari 2021 de bank een e-mail gestuurd en de bank daarin uitgedaagd om het Vanguard Global Stock Index fund (hierna: de Vanguard-index) te verslaan:

“Hartelijk dank voor de extra informatie ter “lering ende vermaeck”.

Zeker informatief: ik heb het volgende geconcludeerd uit de afgelopen overleggen:

- Beheerd Beleggen rendeert en rendeert goed in vergelijking met andere vermogensbeheerders*
- Beheerd Beleggen vergelijkt zich met een index die strenger lijkt (omdat ik maar de gegevens heb van één jaar) dan andere vermogensbeheerders*
- 2 van de 3 vormen van Beheerd Beleggen kunnen over 2020 voor toegerekende kosten de RABO maatstaf niet verslaan en van de derde is het extra rendement minder dan de kostentoerekening*
- Het Vanguard Global Stock Index Fund heeft Beheerd Beleggen over 9 van de afgelopen 10 jaar duidelijk verslagen en over 2020 8 van de 12 maanden.*
- Over de afgelopen 10 jaar heeft Beheerd Beleggen 100 % rendement behaald, het Vanguard Global Stock Index Fund 178 % !!!*
- De keuze van het Vanguard Global Stock Index Fund was met het doel om een zo breed mogelijke indextracker te vinden, maar ook min of meer toevallig dat het deze is geworden.*

Puur rationeel zou de beslissing moeten zijn om alles in het Vanguard fonds te beleggen. Op basis van risicospreiding heb ik besloten om het vermogen bij Beheerd Beleggen in stand te houden en vrijkomende middelen voorlopig 50 – 50 in de beide Vanguard fondsen te beleggen: één het World Index Fund en het andere het World Small Caps Index Fund. Daarbij wil ik RABO Beheerd Beleggen uitdagen ná kosten deze indices te verslaan!

Zodat ik mijn strategie moet herzien.

En eigenlijk vind ik dat de RABO geen beheerskosten mag rekenen als ze de basis index, de MSCI All Countries Total Net Return Index, niet verslaan en niet meer mogen rekenen als het meer rendement als dit onder de kostentoerekening blijft.”

2.2 Op 5 februari 2021 heeft de bank hier als volgt op gereageerd:

“Complimenten voor de manier waarop je e.e.a. op een rij hebt gezet.

We gaan de uitdaging natuurlijk graag aan ;)

Zullen we afspreken dat we over 6 maanden de balans weer eens gaan opmaken?”

2.3 In februari 2023 heeft de consument de bank een bericht gestuurd en daarin gewezen op de uitdaging die de bank op 5 februari 2021 was aangegaan. Tevens heeft de consument zijn onvrede geuit over het feit dat RBBE het minder goed had gedaan dan de Vanguard-index.

- 2.4 In maart 2023 heeft de bank de consument de brochure “Beleggen bij Rabobank - Onze beleggingsaanpak” gestuurd. Hierin wordt als benchmark voor de aandelenstrategie de ACWI genoemd:

“Wij hanteren voor de samenstelling van de aandelenportefeuilles een Core-Factor-Satellite strategie. Deze aandelenstrategie is erop gericht het rendementsperspectief van de aandelenportefeuille ten opzichte van die van onze benchmark, de MSCI AC World Index TR in EUR, te verbeteren. Dit doen we door de verschillende bronnen van aandelenrendement een speciale plek toe te kennen in de portefeuille.”

- 2.5 In april 2023 heeft de consument de bank opdracht gegeven om zijn positie binnen RBBE volledig af te bouwen.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vindt dat de bank is tekortgeschoten in haar verplichtingen als vermogensbeheerder. In februari 2021 heeft de consument met de bank afgesproken dat de bank de uitdaging aanging om de Vanguard-index te verslaan. In 2023 is hij erachter gekomen dat de bank – zo blijkt uit de brochure “Onze beleggingsaanpak” – de ACWI als benchmark hanteert. Na verloop van tijd werd het de consument duidelijk dat het rendement van RBBE achterbleef bij zowel de Vanguard-index als de ACWI. Volgens de consument is RBBE niet in het belang van de klant. Voor beleggers is het namelijk alleen lonend om te kiezen voor vermogensbeheer in plaats van indexbeleggen als het verwachte ‘meerrendement’ ten opzichte van de index hoger is dan de kosten die de bank in rekening brengt voor het vermogensbeheer. De afgelopen twaalf jaar is dat echter bijna niet voorgekomen. Verder heeft de bank onvoldoende verantwoording afgelegd over het gevoerde beleggingsbeleid, omdat zij niet heeft toegelicht waarom RBBE slechter heeft gepresteerd dan de index. In haar toelichting op het vermogensbeheer gaat de bank alleen in op de absolute prestaties, maar niet op de relatieve prestaties, dus ten opzichte van de index. Daarmee wordt het voor beleggers onmogelijk gemaakt om de prestaties van de bank kritisch te beoordelen.

- 2.7 Gelet op deze tekortkomingen vordert de consument een schadevergoeding van de bank. De schade is het verschil in rendement tussen zijn beleggingsportefeuille en de Vanguard-index. Dit verschil is ongeveer € 60.000,-. Ook vordert hij wettelijke rente over dit bedrag (vanaf 1 januari 2023). Verder vordert hij restitutie van de in rekening gebrachte vermogensbeheerkosten (over het eerste kwartaal van 2023) en een vergoeding voor de tijd die hij aan deze zaak besteed heeft.

Het verweer

- 2.8 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Welke verplichting heeft de bank op zich genomen?

- 3.1 Dit geschil draait om de vraag of de bank is tekortgeschoten in haar verplichtingen als vermogensbeheerder. De voorvraag is welke verplichtingen er precies op de bank rusten. Partijen verschillen daarover van mening. De consument stelt dat met de mailwisseling van 4 en 5 februari 2021 is afgesproken dat de bank haar best zal doen om de Vanguard-index te verslaan. De bank betwist dat zij met die e-mail een dergelijke inspanningsverplichting op zich heeft genomen, laat staan een resultaatsverplichting. De vraag is dus of er een juridisch bindende afspraak tot stand is gekomen tussen de consument en de bank.
- 3.2 Een afspraak (overeenkomst) komt tot stand door aanbod en aanvaarding. De e-mail van de consument van 4 februari 2021 kan gezien worden als een aanbod. Maar kan de e-mail van de bank van 5 februari 2021 gezien worden als een aanvaarding? De bank had niet de wil om met de e-mail van 5 februari 2021 dit aanbod te aanvaarden en daarmee een juridische verplichting op zich te nemen. Een aanvaarding – zo volgt uit artikel 3:33 Burgerlijk Wetboek (BW) – vereist een op het rechtsgevolg (de bindende overeenkomst) gerichte wil. En aangezien die wil bij de bank ontbrak, is er op grond van artikel 3:33 BW geen aanvaarding en dus ook geen bindende afspraak tot stand gekomen.
- 3.3 Ook mocht de consument er in de gegeven omstandigheden niet op vertrouwen (in de zin van artikel 3:35 BW) dat de bank met haar e-mail van 5 februari 2021 een juridische verplichting op zich wilde nemen. De bank heeft de tekst dat zij de uitdaging aanging voorzien van een knipogende smiley. Dat had voor de consument een indicatie kunnen zijn dat de bank niet bedoeld had om met die e-mail een juridisch bindende verplichting op zich te nemen. Verder moet de e-mail geplaatst worden in de context van de vermogensbeheerrelatie tussen partijen. Daarbij is ten eerste van belang dat partijen zijn overeengekomen dat de bank het vermogen van de consument beheert in lijn met de overeengekomen uitgangspunten; die uitgangspunten worden in een document vastgelegd en periodiek geactualiseerd. Het 'verslaan van de Vanguard-index' is evenwel niet opgenomen in de met de consument overeengekomen uitgangspunten. Ten tweede is van belang dat RBBE geen maatwerk-vermogensbeheer is: RBBE biedt enkel gestandaardiseerde vermogensbeheerportefeuilles die beleggen in beleggingsfondsen van derden. In die context had de consument er niet gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat de bank met hem een maatwerk-beleggingsafpraak had gemaakt, die dus afweek van de overeengekomen uitgangspunten.
- 3.4 Voor zover de consument stelt dat de bank in elk geval verplicht is (om haar best te doen) om de ACWI te verslaan, overweegt de commissie als volgt. In de door de consument overgelegde brochure "Onze beleggingsaanpak" staat weliswaar dat de aandelenstrategie erop gericht is om het rendement ten opzichte van de benchmark (de ACWI) te verbeteren, maar verderop in de brochure staat dat de brochure niet bedoeld is om een recht of verplichting te creëren.

Bij vermogensbeheer is het overigens gebruikelijk om een benchmark te hanteren, maar die benchmark is vooral bedoeld *als een evaluatie- en vergelijkingsmethode*, zodat de klant de prestaties van de vermogensbeheerder kan beoordelen.¹ Het enkele feit dat de bank de ACWI als benchmark voor haar aandelenstrategie hanteert, betekent dus niet dat op de bank de verplichting rust om beter te presteren dan deze benchmark.

- 3.5 Wél mag van een vermogensbeheerder verwacht worden dat hij zich inspant om een zo goed mogelijk resultaat te behalen voor de klant.² Aangezien in de klacht van de consument besloten ligt dat de bank zich op dat vlak onvoldoende ingespannen heeft, zal de commissie op dit vraagpunt ingaan.

Heeft de bank zich voldoende ingespannen?

- 3.6 De consument wijst erop dat de bank kosten in rekening brengt voor het vermogensbeheer en dat het voor beleggers alleen lonend is om te kiezen voor vermogensbeheer (in plaats van indexbeleggen) als het verwachte 'meerrendement' (ten opzichte van de index) hoger is dan de kosten die de bank in rekening brengt voor het vermogensbeheer. De afgelopen twaalf jaar is dat echter bijna niet gebeurd: de consument stelt dat RBBE in de periode 2010-2022 in elf van de twaalf jaren de index niet heeft kunnen verslaan.

- 3.7 De commissie overweegt als volgt. Het feit dat de bank kosten in rekening brengt bij RBBE hoort nu eenmaal bij het concept vermogensbeheer. En het enkele feit dat RBBE minder goed heeft gepresteerd dan de benchmark betekent nog niet dat daaruit de conclusie kan worden getrokken dat de bank zich onvoldoende ingespannen heeft om een zo goed mogelijk resultaat te behalen voor de consument. Overigens bevatten de Vanguard-index en de ACWI uitsluitend aandelen, terwijl de beleggingsportefeuille van de consument ook beleggingen in obligatiefondsen bevatte. Het rendement van de beleggingsportefeuille van de consument kan daarom niet één op één vergeleken worden met de Vanguard-index en de ACWI.

- 3.8 Kortom: de commissie gaat niet mee in de argumenten van de consument. Voor de commissie is dan ook niet komen vast te staan dat de bank zich onvoldoende heeft ingespannen om een zo goed mogelijk resultaat voor de consument te behalen.

Heeft de bank voldoende verantwoording afgelegd over het vermogensbeheer?

- 3.9 Tot slot gaat de commissie in op het klachtonderdeel over de verantwoording van de bank over het vermogensbeheer. De consument vindt dat de bank onvoldoende verantwoording heeft afgelegd, omdat de bank niet heeft toegelicht waarom RBBE slechter heeft gepresteerd dan de index.

¹ Zie artikel 47 lid 2 van MiFID II Gedelegeerde Verordening (EU) nr. 2017/565.

² Dit vloeit voort uit de aard van de rechtsverhouding en ook uit toezichtrechtelijke regelgeving; zie artikel 65 van MiFID II Gedelegeerde Verordening (EU) nr. 2017/565.

- 3.10 Bij de beoordeling van dit klachtonderdeel zoekt de commissie aansluiting bij de rapportageplicht van de bank: op grond van artikel 60 lid 1 van MiFID II Gedelegeerde Verordening (EU) nr. 2017/565 moet de bank een periodiek overzicht verstrekken van de vermogensbeheeractiviteiten. In artikel 60 lid 2 onder e van deze verordening is bepaald dat het portefeuilleoverzicht een vergelijking moet bevatten van de resultaten over de overzichtsperiode met een (eventuele) benchmark. Uit lid 3 van dit artikel volgt dat dit ook via een online omgeving kan.
- 3.11 Uit de stukken blijkt dat de bank de consument periodiek portefeuilleoverzichten heeft verstrekt. En ter zitting heeft de bank aangegeven dat de consument in de online omgeving de vergelijking met de benchmark kon zien. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank aan haar rapportageplicht voldaan en daarmee voldoende verantwoording afgelegd voor het vermogensbeheer.

Slotsom

- 3.12 Het is de commissie niet gebleken dat de bank is tekortgeschoten in haar verplichtingen als vermogensbeheerder. Dit betekent dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl