

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-381 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C.A. Koopman, secretaris)

Klacht ontvangen op : 26 juni 2015
Ingesteld door : De heer T. Liedorp, wonende te Pijnacker, verder te noemen Consument
Tegen : ABN-AMRO N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 10 december 2015
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft op 15 januari 2015 een offerte van de Bank ontvangen voor een direct ingaande lijfrente verzekering. De koopsom was afkomstig van een bij Allianz afgesloten pensioenverzekering. De aanbieding in de offerte was twee weken geldig en de koopsom diende binnen vier weken bijgeschreven te zijn op het rekeningnummer van de Bank. Gezien het feit dat de Bank de vier weken termijn in haar offerte heeft ingebracht, mocht Consument er van uitgaan dat deze termijn haalbaar was. Indien dit niet waarschijnlijk was voor de Bank of voor Allianz, dan had de Bank Consument hiervoor moeten waarschuwen, alsmede over de mogelijke gevolgen daarvan. De Bank had tijdens het gesprek tussen partijen op 23 januari 2015, toen kennelijk duidelijk werd dat de termijn niet gehaald zou worden, een nieuwe offerte moeten uitbrengen. De Bank heeft dit nagelaten en is daarom tekortgeschoten in haar zorgplicht.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 28 oktober 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Op 15 januari 2015 heeft Consument een offerte van de Bank ontvangen voor een direct ingaande lijfrente verzekering. De koopsom was afkomstig van een bij Allianz afgesloten pensioenverzekering.

- 2.2 In de offerte staat het volgende beschreven: “Deze aanbieding is twee weken geldig. (...) Het is belangrijk dat uw koopsom binnen vier weken is bijgeschreven op rekeningnummer (...).”
- 2.3 De geoffreerde rente bedroeg 1,30%. Deze rente was geldig indien het bedrag binnen vier weken was bijgeboekt op het rekeningnummer van de Bank.
- 2.4 Op 23 januari 2015 hebben partijen een gesprek met elkaar gehad. Tijdens het gesprek heeft een medewerker van de Bank Consument verteld dat de Bank afhankelijk is van het handelen van Allianz. Consument heeft opdracht tot overboeking gegeven van de gelden van Allianz naar de Bank en de benodigde stukken achtergelaten bij de Bank.
- 2.5 Op 27 januari 2015 heeft Consument de offerte ingeleverd bij het lokale kantoor van de Bank. De Bank heeft de offerte vervolgens doorgestuurd naar ABN AMRO Levensverzekeringen N.V.
- 2.6 Op 11 februari 2015 heeft de Bank aan Consument bericht dat alle documenten waren ontvangen en doorgestuurd naar Allianz.
- 2.7 Op 5 maart 2015 heeft Allianz de koopsom naar de Bank overgemaakt. Op 10 maart 2015 is de overboeking door de Bank verwerkt.
- 2.8 De in de offerte gestelde termijn om het geld over te maken was verstreken, waarna de Bank een rentepercentage van 0,90% voor Consument heeft vastgesteld, in plaats van de geoffreerde 1,30%.
- 2.9 De rente in 2014 was op 29-12-2014 1,30%, op 23-01-2015 1,20%, op 13-02-2015 0,90% en op 22-04-2015 0,50%.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert met terugwerkende kracht tot 15 januari 2015 een rentepercentage van 1,30%.

3.2 Grondslagen en argumenten daarvoor

- Consument heeft de offerte binnen twee weken ingeleverd, zoals stond beschreven in de offerte.
- De Bank heeft zelf aangegeven dat de vier weken termijn bijna nooit gerealiseerd wordt, ook al zou Consument meteen de offerte ondertekend hebben ingeleverd. De Bank had hierop moeten anticiperen door een andere termijn aan te houden, dan wel Consument te informeren over deze gang van zaken. De Bank heeft nu een offerte aangeboden waarvan zij wist dat Consument deze niet kon nakomen.
- Tijdens het gesprek op 23 januari 2015 zijn niet de risico's besproken van het eventueel niet halen van de vier weken termijn. Consument had dan ook niet kunnen voorzien dat de termijn niet haalbaar zou zijn. Indien Consument dit wist, had hij de Bank actiever benaderd.

- De gevolgen van de rentewijziging in periode tussen 16 januari 2015 en 11 februari 2015 dienen voor rekening en risico van de Bank te komen.
- Consument heeft de Bank gevormachtigd zodat de overboeking van Allianz naar de Bank direct kon gebeuren. Het is de verantwoordelijkheid van de Bank om erop toe te zien dat de afhandeling binnen de geoffreerde termijn gebeurt.
- De periode van vijftien dagen dat de Bank er over heeft gedaan om de overboeking te verwerken, is onredelijk lang. De Bank voert de werkzaamheden uit ten behoeve van haar klanten en is gehouden op te treden als goed opdrachtnemer. De Bank is schadeplichtig nu zij er te lang over heeft gedaan.

3.3 Verweer van de Bank

- Tijdens het gesprek op 23 januari 2015 is de mogelijkheid besproken dat de vier weken termijn mogelijk niet gehaald zou worden.
- De voorwaarden waaronder de geoffreerde rente van 1,30% werd gegarandeerd, stonden duidelijk in de offerte. Consument heeft deze offerte voor akkoord ondertekend. Er was geen sprake van een te allen tijde gegarandeerd renteaanbod.
- De termijnen zijn niet voor niets door de Bank gesteld. Het kost veel tijd als twee grote ondernemingen met elkaar moeten communiceren.
- De Bank is niet bekend met de daadwerkelijke verwerkingstermijnen van Allianz. De handelingen van Allianz liggen buiten de invloedssfeer van de Bank. Dat Allianz er 22 dagen over heeft gedaan om de overboeking te realiseren, kan de Bank niet worden verweten.
- Consument heeft de offerte pas anderhalve week na het verstrekken ondertekend ingeleverd. Hiermee heeft Consument het risico aanvaard dat de vier weken termijn mogelijk niet zou worden gehaald.
- De periode van vijf dagen die de Bank erover heeft gedaan om de overboeking te verwerken, is niet onredelijk lang, mede gezien het feit dat er een weekend tussen zat. De verdere aanvraag van Consument is door de Bank binnen vijftien dagen behandeld. Dit is niet onredelijk lang.
- De periode tussen 16 januari en 11 februari 2015 komt niet voor rekening en risico van de Bank. Partijen waren niet meer met elkaar in gesprek om de voorwaarden van de overeenkomst te bepalen.
- De volmacht van Consument was gericht aan Allianz. De Bank had alleen de verantwoordelijkheid om de offerte door te zenden naar ABN AMRO Levensverzekeringen N.V.

4. Beoordeling

- 4.1 Gezien het feit dat de Bank de vier weken termijn in haar offerte heeft ingebracht, mocht Consument er van uitgaan dat deze termijn haalbaar was. Indien dit niet waarschijnlijk was voor de Bank of voor Allianz, dan had de Bank Consument hiervoor moeten waarschuwen, alsmede over de mogelijke gevolgen daarvan.

De Bank had tijdens het gesprek op 23 januari 2015, toen voor haar kennelijk duidelijk werd dat de termijn waarschijnlijk niet gehaald zou worden, het uitbrengen van een nieuwe offerte ter sprake moeten brengen. De Bank heeft nagelaten de offerte tijdig aan te passen aan de omstandigheden en is daarom tekort geschoten in haar zorgplicht.

4.2 Er van uitgaande dat Consument op 23 januari 2015 wel was gewaarschuwd door de Bank, dan had Consument een offerte gekregen met daarin de rente van 1,20%. Dit blijkt uit het door de Bank na de mondelinge behandeling overgelegde overzicht. Nu achteraf duidelijk is de wat de rente op 23 januari 2015 was, kan niet worden verlangd dat wordt uitgegaan, zoals Consument verlangt, van een rente van 1,30%.

De schade kan bij gebreke van exacte gegevens over de periode van het moment dat de Bank het geld al onder zich had, te weten op 10 maart 2015 tot het einde van de verzekering tegen een rentepercentage van 1,20%, in plaats van de huidige 0,9% over de koopsom van € 110.000,- niet goed worden bepaald. Aan partijen wordt overgelaten dit schadebedrag aan de hand van genoemde uitgangspunten vast te stellen.

4.3 De Bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht voor het niet uitbrengen van een aangepaste offerte nu duidelijk werd op 23 januari 2015 dat de termijn van vier weken niet haalbaar zou zijn. De klacht wordt dus in zoverre gegrond verklaard.

5. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht gegrond en beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt het op de in 4.2. vermelde uitgangspunten te bepalen schadebedrag.

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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld