

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-204
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en
mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 april 2016
Ingesteld door : Consument
Tegen : SNS Bank N.V., h.o.d.n. BLG Wonen, gevestigd te Geleen, verder te noemen de
Bank
Datum uitspraak : 24 maart 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Vertraagde overdracht lijfrentekapitaal en aankoop bankspaarproduct. Consument stelt dat de Bank verantwoordelijk is en de financiële consequenties op zich neemt die deze vertraging tot gevolg heeft gehad. De Commissie is echter van oordeel dat het voor Consument en zijn verzekeringsadviseur redelijkerwijs duidelijk had kunnen en moeten zijn dat het aan hen was om de overdracht actief te monitoren en ervoor te zorgen dat zowel de Bank als de betrokken verzekeraar de benodigde documenten zouden ontvangen teneinde de overdracht tijdig te laten plaatsvinden. Naar het oordeel van de Commissie legt Consument een te vergaande zorgplicht bij de Bank neer. Vordering is afgewezen.

I. Procesverloop

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

- . de klachtbrief van de advocaat van Consument van 6 april 2016;
- . het verweer van de Bank van 22 juni 2016;
- . de repliek van de advocaat van Consument van 22 juli 2016 en
- . de dupliek van de Bank van 31 augustus 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op woensdag 11 januari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

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

- 2.1 Uit hoofde van een bij Aegon Levensverzekering gesloten lijfrenteverzekering kwam voor Consument een kapitaal vrij ter grootte van € 94.073,78. Na overleg met zijn verzekeringsadviseur overwoog Consument om dit kapitaal aan te wenden voor de aankoop van een bankspaarproduct, te weten een Reaal LijfrenteUitkeringsRekening.

- 2.3 Consument stuurde op 2 april 2014 per post aan de Bank een door hem ingevuld en ondertekend formulier Aanvraag Reaal Lijfrenteuitkeringsrekening toe voor een dergelijke rekening met een looptijd van 12 jaar tegen 2,8% rente. Tevens bracht hij de Bank op 2 april 2014 per e-mail van de verzending op de hoogte. De Bank reageerde op die e-mail onmiddellijk met een automatische ontvangstbevestiging.
- 2.4 Op 4 april 2014 wees de Bank de aanvraag voor de Reaal LijfrenteUitkeringsRekening af wegens het ontbreken van een door Consument ondertekend handtekeningformulier en een gewaarmerkte kopie van zijn legitimatiebewijs. De Bank heeft daarna het bericht van de afwijzing abusievelijk niet gestuurd naar het juiste e-mailadres van de adviseur van Consument.
- 2.5 Begin mei 2014 attendeerde Consument de Bank zowel per e-mail als per telefoon op het uitblijven van een reactie. De Bank gaf daarop per e-mail van 14 mei 2014 aan nog niet over alle benodigde documenten te beschikken. Op 19 mei 2014 berichtte de Bank per e-mail aan Consument dat zij alle benodigde stukken had ontvangen en dat de aanvraag van de Reaal LijfrenteUitkeringsRekening akkoord was.
- 2.6 Op 23 mei 2014 vond uiteindelijk de overdracht van het kapitaal van Aegon Levensverzekering aan de Bank plaats.
- 2.7 Op 28 mei 2014 liet de Bank Consument weten dat hij omstreeks 25 juli 2014 zijn eerste uitkering zou gaan ontvangen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat de Bank de verantwoordelijkheid op zich neemt voor de financiële consequenties die de vertraagde overdracht tot gevolg heeft gehad. De oorspronkelijke offerte met een looptijd van 12 jaar met een vergoeding van 2,8 % rente kon geen doorgang vinden, waardoor Consument genoegen moest nemen met een overeenkomst met een looptijd van 10 jaar en 2,4%. De schade heeft Consument becijferd op een bedrag van € 7.183,92.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

De Bank is tekortgeschoten in het nakomen van de door haar te betrachten zorgplicht door het bericht van afwijzing van de aanvraag te zenden naar een verkeerd e-mailadres.

Voorts verwijt Consument de Bank onvoldoende proactief handelen nadat deze attent was gemaakt op het uitblijven van de ontvangst van de benodigde documenten.

Verweer van de Bank

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

Consument stelt ten onrechte dat de Bank actie moest ondernemen om het kapitaal van Aegon Levensverzekering te kunnen ontvangen. Het proces van de waardeoverdracht is duidelijk weergegeven in het kapitaaloverdracht formulier. Het behoort niet tot de verantwoordelijkheid van de Bank maar van Consument of - afhankelijk van de onderlinge afspraken - zijn verzekeringsadviseur om het proces van de kapitaaloverdracht van Aegon Levensverzekering aan de Bank te realiseren en dus ook om Aegon Levensverzekering te benaderen bij uitblijven van de overdracht. Pas wanneer de aanvraag door de Bank is geaccepteerd en de gelden van de overdragende partij zijn ontvangen kan de uitkeringsrekening worden geopend.

De op 3 april 2014 ontvangen aanvraag was niet compleet. Hoewel duidelijk en nadrukkelijk vermeld in de eerdere e-mail van 5 maart 2014 heeft Consument geen ondertekend handtekeningformulier en ook geen kopie gewaarmerkt legitimatiebewijs aangeleverd.

Door de op 5 maart 2014 aangemaakte aanvraag pas na ongeveer één maand na de aanvraagdatum (en ook nog eens incompleet) aan de Bank te mailen was de rentegarantietermijn al bijna verstreken en kon bij een rentedaling na 5 april 2014 alleen daarom al geen aanspraak worden gemaakt op de rente conform de aanvraag van 2,8% bij een looptijd van 12 jaar. Het feit dat de afwijzing op 4 april 2014 per abuis naar een onvolledig e-mailadres is verstuurd, heeft derhalve geen invloed gehad op het uiteindelijk gehanteerde rentepercentage van 2,4.

Na ontvangst van het overgedragen kapitaal heeft de Bank de aanvraag tegen het juiste tarief en looptijd verwerkt. De Bank voelt zich dan ook niet aansprakelijk voor de door Consument gevorderde schade.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of de Bank gehouden is om het door Consument gevorderde bedrag te vergoeden.

4.2 De Commissie stelt vast dat de Bank de procedure voor de aanvraag van de LijfrenteUitkeringsRekening op een heldere wijze heeft vastgelegd:

Aanvraag REAAL LijfrenteUitkeringsRekening

Geachte heer [naam Consument],

Hartelijk dank voor uw aanvraag van een REAAL LijfrenteUitkeringsRekening.

Bij deze e-mail vindt u de aanvraagset voor een REAAL LijfrenteUitkeringsRekening. Deze is bedoeld voor uw eigen administratie.

De aanvraag heeft uw financieel adviseur naar aanleiding van uw adviesgesprek voor u opgesteld. In de aanvraagset vindt u ook de voorwaarden en overige belangrijke informatie die horen bij de REAAL LijfrenteUitkeringsRekening.

Wanneer openen wij uw nieuwe REAAL LijfrenteUitkeringsRekening?

Wij openen uw nieuwe rekening als:

1. Wij het ondertekende handtekeningformulier en alle documenten van uw financieel adviseur hebben ontvangen.
2. Wij van u de totale inleg op [rekeninnummer] t.n.v. REAAL Bancaire Diensten hebben ontvangen.

U ontvangt hiervan een bevestiging. In deze bevestiging staat ook uw IBAN.

Benodigde documenten

Om uw aanvraag definitief te maken, stuurt uw financieel adviseur de benodigde documenten naar REAAL Bancaire Diensten. Het kan zijn dat uw adviseur nog bepaalde documenten mist. Als dit het geval is zal hij u hier om vragen.

Heeft u nog vragen?

Neem dan contact op met uw financieel adviseur, WE/ASSIST, via 0307531000 of info@weassist.nl.

Heeft u na het contact met uw financieel adviseur nog vragen? Dan kunt u natuurlijk ook contact met ons opnemen. Wij zijn van maandag tot en met vrijdag van 8:00 uur tot 17:30 uur bereikbaar op telefoonnummer 072 - 548 65 00.

Ons e-mailadres is bancaire.diensten@reaal.nl.

Met vriendelijke groet,
REAAL Bancaire Diensten

Bijlage:

Kopie Aanvraagset inclusief voorwaarden en overige belangrijke informatie

- 4.3 Dit in ogenschouw genomen kan de Commissie tot geen ander oordeel komen dan dat het voor zowel de Consument als zijn verzekeringsadviseur redelijkerwijs duidelijk had kunnen en moeten zijn dat het aan hen was om de overdracht actief te monitoren en ervoor zorg te dragen dat zowel de Bank als Aegon de benodigde documenten zouden ontvangen teneinde de overdracht tijdig te laten plaatsvinden.
- 4.4 Dat de Bank bij de afwijzing van de aanvraag abusievelijk niet het correcte e-mailadres heeft gebruikt is weliswaar te betreuren, maar brengt in dit geval niet mee dat de Bank een verwijt kan worden gemaakt voor het feit dat de overdracht uiteindelijk langer in beslag heeft genomen dan oorspronkelijk de bedoeling is geweest en dat diensgevolge een lagere rente bij een kortere looptijd werd vastgesteld.

De verantwoordelijkheid lag immers bij Consument, die voor de benodigde documenten had te zorgen en niet bij de Bank om de documenten “ tijdig” aangeleverd te krijgen.

- 4.5 Naar het oordeel van de Commissie impliceren de stellingen van Consument een te vergaande zorgplicht voor de Bank. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag in beginsel mogelijk wel een proactieve houding worden verwacht, te weten niet alleen het op een correcte wijze begeleiden van de aanvraag maar ook tijdig in contact treden met partijen indien wordt opgemerkt dat – om welke reden dan ook – er vertraging ontstaat bij de afhandeling hiervan.
- 4.6 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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

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 46 van het Reglement.