

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-258 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.B. Beunders, secretaris)

Klacht ontvangen op : 11 februari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 21 april 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat hij gerechtvaardigd mocht vertrouwen op een door Verzekeraar gestort kapitaal van € 11.300,00, waardoor aan Consument een maandelijkse uitkering ter zake Aanvullende PensioenUitkering van € 194,00 zou toekomen. De Commissie overweegt dat nu de Bank bij brief van 22 januari 2016, de dag waarop de storting zou zijn gedaan door Verzekeraar, Consument heeft geïnformeerd en de totstandkoming van de Aanvullende PensioenUitkering heeft bevestigd, Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat het bedrag van € 11.300,00 daadwerkelijk was ontvangen bij de Bank. Consument mocht daarmee redelijkerwijze vertrouwen op de maandelijkse bruto uitkering van € 194,57. De Commissie wijst de vordering toe.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

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 zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Nationale- Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. (hierna: de Verzekeraar) een beleggingsverzekering met de naam Beurspensioenpolis afgesloten. De verzekering is geadministreerd onder polisnummer [..nummer..].

- 2.2 Vanwege het bereiken van de einddatum van de verzekering heeft Consument in het najaar van 2015 contact opgenomen met de Bank. Op 18 december 2015 heeft Consument van de Bank een 'Offerte Aanvullende PensioenUitkering' ontvangen. Voor zover relevant vermeldt de offerte het volgende:

'Aanvullende PensioenUitkering

Rente geldig t/m	29-01-2016
Looptijd	5 jaar
Ingangsdatum	01-02-2016
Einddatum	01-02-2021

Uitkering

Eenmalige storting bestemd voor uitkering	€ 11.300,00
Datum eerste uitkering	01-03-2016
Datum laatste uitkering	01-02-2021
Aantal uitkeringen	60
Rentepercentage vaste rente	1,30%
Uitkering	Maand
Uitkering op	1 ^e van de maand
Bruto uitkering	€ 194,57

Overdragende bank- of verzekeringsmaatschappij

Naam	Nationale-Nederlanden Leven (ex-RVS)
Adres	Postbus 93604
Postcode, plaats	2509AV Den Haag
Contractnummer	[..nummer..]
Verwachte stortingsdatum	22-01-2016
Verwacht stortingsbedrag	€ 11.300,00

- *Opmerkingen bij de Bruto-uitkering: op de Bruto uitkering houden wij loonheffing in, u ontvangt een netto uitkering op uw rekening. De Bruto uitkering is gebaseerd op het totale stortingsbedrag. Als u meerdere bedragen verwacht en de stortingen komen niet tegelijk binnen, dan is de bruto uitkering tijdelijk lager totdat al het geld is gestort.*

- *De rente in deze offerte is geldig als de storting uiterlijk op de datum 'Rente geldig t/m' bij ons binnen is. Als een storting later binnenkomt, dan kan dit gevolgen hebben voor het rentepercentage en de hoogte van de Bruto uitkering.*

- *Het stortingsbedrag in deze offerte is indicatief. Als de daadwerkelijke storting afwijkt van het bedrag in deze offerte heeft dit gevolgen voor de hoogte van uw bruto uitkering.'*

2.3 Per datum van 22 januari 2016 heeft de Bank aan Consument de volgende brief gestuurd:

‘Bevestiging Aanvullende PensioenUitkering

(..)

Uitkering

Te storten bedrag: : € 11.300,00

Totale bruto uitkering : € 194,57

Let op! Op deze uitkering wij de wettelijke verplichte inhoudingen wij de wettelijk verplichte inhoudingen in

Ingangsdatum : 1 februari 2016

Uitkering per : maand

Uitkering op : 1^e dag van de maand

Rentepercentage : 1,30% vast voor de hele duur van de uitkering

Looptijd van de uitkering : 5 jaar

Rente geldig tot en met : 4 maart 2016

Als het te storten bedrag uiterlijk op deze datum op uw Aanvullende PensioenUitkering staat, ontvangt u het genoemde rentepercentage. Als een storting later binnenkomt, dan kan dit gevolgen hebben voor het rentepercentage en de hoogte van de bruto uitkering.

U kunt al voor de ‘ingangsdatum’ een storting doen. U ontvangt rente over dit saldo vanaf het moment dat de storting bij ons binnen is.

De bruto uitkering op het totale stortingsbedrag. Verwacht u meerdere bedragen en komen deze niet tegelijk binnen. Dan beginnen wij alvast met uitkeren, maar dan is de uitkering lager totdat al het geld is gestort.’

- 2.4 Daarnaast heeft de Bank bij brief van 22 januari 2016 een ‘Overdrachtsformulier’ toegezonden.
- 2.5 Consument heeft het overdrachtsformulier ondertekend en met datum 22 januari 2016 per e-mail geretourneerd aan de Bank.
- 2.6 Op 9 februari 2016 heeft Verzekeraar Consument bericht dat de afkoopwaarde per datum van 26 januari 2016 is vastgesteld op een bedrag van € 10.757,17.
- 2.7 Verzekeraar heeft met datum van 9 februari 2016 Consument een specificatie gestuurd over de afkoopwaarde van € 10.757,17.
- 2.8 Consument dient op 11 februari 2016 een klacht bij Kifid in.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag ter hoogte van € 600,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Consument stelt dat hij gerechtvaardigd mocht vertrouwen op hetgeen staat vermeld in de Bevestiging Aanvullende PensioenUitkering. Consument stelt dat de orderbevestiging waarop een bedrag van € 11.300,00 staat vermeld doorslaggevend is voor het bepalen welk bedrag maandelijks aan hem toekomt. Consument mocht er gerechtvaardigd op vertrouwen dat hij, rekening houdende met een kapitaal van € 11.300,00 een bruto uitkering van € 194,57 maandelijks zou ontvangen en niet een lager bedrag van € 185,41.

Verweer van de Bank

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

- De Bank stelt dat zij met de offerte voor een bankspaarregeling Consument een rente aanbieding heeft gedaan. De hoogte van de storting is een indicatief bedrag. In de offerte staat letterlijk vermeld: 'Het stortingsbedrag in deze offerte is indicatief'. Consument heeft een beleggingsverzekering waarbij op voorhand niet kan worden aangegeven wat de poliswaarde en daarmee de storting is. Als de daadwerkelijke storting afwijkt van het bedrag in de offerte heeft dit gevolgen voor de hoogte van de bruto-uitkering. Het is niet aan de Bank, als ontvangende partij, om na te gaan of dit bedrag daadwerkelijk door Consument of de latende partij zal worden gestort. Als aan alle voorwaarden, gesteld in de offerte, wordt voldaan kan de Bank de rente en de hoogte van de periodieke uitkering garanderen. De Bank bevestigt met de brief 'Bevestiging Aanvullende PensioenUitkering' daarmee in geen geval de hoogte van de storting zoals gebruikt in de rente-aanbieding. Zeker niet als Consument op dat moment nog geen formeel verzoek bij Verzekeraar heeft ingediend om zijn beleggingsverzekering te beëindigen. Dat verzoek doet Consument gelijktijdig met het - bij de bevestiging meegestuurde - overdrachtsformulier.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of de Bank gehouden is om ter zake de Aanvullende PensioenUitkering uit te gaan van een kapitaal van € 11.300,00, waardoor aan Consument maandelijks een bruto uitkering van € 194,57 toekomt.

4.3 Consument doet een beroep op gerechtvaardigd vertrouwen neergelegd in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek. De bewijslast in dezen rust op de partij die zich beroept op het gerechtvaardigd vertrouwen. In het onderhavige geval is dat de Consument.

4.4 Bij de vraag of Consument gerechtvaardigd mocht vertrouwen dat hij maandelijks een bruto uitkering van € 194,57 zou ontvangen uit hoofde van de Aanvullende PensioenUitkering acht de Commissie het volgende van belang. Naar het oordeel van de Commissie volgt uit de offerte dat het bedrag van € 11.300,00 en de maandelijks bruto uitkering van € 194,57 op het moment van afgifte, te weten op 18 december 2015, *indicatief* was. Dat het stortingsbedrag indicatief was staat expliciet benoemd op pagina 2 van de offerte.

Ook staat vermeld dat indien de daadwerkelijke storting afwijkt van het bedrag in de offerte dit gevolgen heeft voor de hoogte van de bruto uitkering. In zoverre kan de Commissie aldus het verweer van de Bank volgen.

- 4.5 Echter is ook in de offerte opgenomen dat de verwachte stortingsdatum 22 januari 2016 is. De Commissie overweegt dat nu de Bank bij brief van 22 januari 2016, de dag waarop de storting zou zijn gedaan door Verzekeraar, Consument heeft geïnformeerd en de totstandkoming van de Aanvullende PensioenUitkering heeft bevestigd, Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat het bedrag van € 11.300,00 daadwerkelijk was ontvangen bij de Bank. Consument mocht daarmee redelijkerwijze vertrouwen op de maandelijks bruto uitkering van € 194,57. Het verweer van de Bank dat Consument pas per datum van 22 januari 2016 zijn handtekening heeft gezet onder het 'Overdrachtsformulier' volgt de Commissie niet. Immers is het de Bank zelf geweest die, tegelijkertijd met de 'Bevestiging Aanvullende PensioenUitkering' het 'Overdrachtsformulier' op 22 januari 2016 aan Consument heeft gezonden. Het gegeven dat het 'Overdrachtsformulier' niet eerder dan op 22 januari 2016 aan Consument is gezonden ligt in de invloedssfeer van de Bank en dient voor rekening en risico van de Bank te blijven.
- 4.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument dient te worden toegewezen. Alle 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 toe.

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 600,00.

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.

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.