

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-271 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, terwijl mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 september 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 26 april 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

De klacht van Consument ziet op de wijze van uitkeren van het tegoed van de SNS Levensloprekening. Vast staat dat Consument thans geen werkgever (meer) heeft. Consument stelt dat in artikel 4 van de van toepassing zijnde voorwaarden niet is opgenomen dat rechtstreekse deelbetalingen aan hem zijn uitgesloten. De Commissie stelt vast dat de voorwaarden van de Bank niet voorzien in het geval dat een rekeninghouder zonder werkgever het tegoed van de SNS Levensloprekening geheel of gedeeltelijk wenst op te nemen. Uit de contractsbepalingen noch uit de context van de tussen partijen gesloten overeenkomst valt af te leiden dat de Bank in een dergelijke situatie het tegoed van de SNS Levensloprekening slechts volledig aan de rekeninghouder kan uitkeren onder inhouding van 52% loonbelasting en niet in periodieke deelbetalingen. Hoewel de Commissie begrijpt dat het door de Bank toegelichte proces van rechtstreekse periodieke uitkeringen veel administratieve handelingen met zich mee brengt, meent zij dat de Bank in onderhavige situatie had kunnen, dan wel moeten voorzien. De Commissie acht het redelijk dat de Bank Consument volledig schadeloos stelt door het tegoed van de SNS Levensloprekening alsnog in periodieke deelbetalingen rechtstreeks aan hem uit te keren, dan wel het door Consument geleden fiscale nadeel te vergoeden ad € 4.318,-. De Bank mag redelijke kosten in rekening brengen voor de rechtstreekse periodieke deelopnames. De Commissie stelt deze kosten, mede gelet op wat andere marktpartijen in vergelijkbare situaties in rekening brengen, ex aequo et bono vast op een bedrag van € 75,- per deelopname. De vordering van Consument wordt toegewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 februari 2017 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

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

- 2.1 Consument heeft bij de Bank een SNS Levenslooptekening met rekeningnummer [..IBAN nummer..] gesloten.
- 2.2 Op de SNS Levenslooptekening zijn de Productvoorwaarden SNS Levenslooptekening (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In de Voorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

### **3. Opbouw van het Levenslooptekening**

*3.1. Het als gevolg van de levenslooptekening ingehouden loon wordt door de Werkgever overgemaakt naar de SNS Levenslooptekening.*

(…)

### **4. Opname ten laste van het Levenslooptekening**

*4.1 De Rekeninghouder kan het Levenslooptekening uitsluitend ten behoeve van de betaling van loon tijdens een periode van onbetaald verlof of ter verbetering van bestaande pensioenafspraken geheel of gedeeltelijk opnemen.*

*4.2 In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, kan de Rekeninghouder het Levenslooptekening bij einde van het dienstverband met de Werkgever opnemen.*

*4.3. Het is niet mogelijk een hoger bedrag van het Levenslooptekening op te nemen dan het op het moment van opname aanwezige Levenslooptekening.*

*4.4. De Rekeninghouder dient het door de Werkgever goedgekeurde verzoek tot opname in bij de Bank door middel van het daartoe bestemde opnameformulier.*

*4.5 De Bank maakt het op te nemen bedrag over aan de Werkgever indien het verzoek van de Rekeninghouder door de Bank is ontvangen.*

(…)”

- 2.3 Consument heeft de Bank verzocht het tekening van de SNS Levenslooptekening in periodieke deelbetalingen rechtstreeks aan hem uit te keren.
- 2.4 Bij e-mail van 12 september 2016 heeft de Bank Consument het volgende medegedeeld:

“(…)”

*Uw klacht*

*U hebt SNS gevraagd om deelbetalingen te doen uit uw SNS Levenslooptekening naar uzelf. Dit kan niet en daarmee bent u het niet eens.*

*Onze reactie op uw klacht*

*U hebt een SNS Levenslooptekening. Daarvan wilt u periodiek rechtstreeks een uitkering ontvangen, dus zonder tussenkomst van een (voormalig) werkgever. Dat doen we niet. We hebben u niet duidelijk verteld waarom niet. Dat is niet netjes, sorry daarvoor. Graag leggen we het alsnog uit.*

*De oorspronkelijke bedoeling van de levenslooptekening was het opnemen van het saldo in periodieke uitkeringen. SNS keert periodiek een deel van het saldo uit via de (voormalig) werkgever. De werkgever keert netto uit en houdt de verplichte loonheffingen in. Nu vraagt u SNS rechtstreeks aan u uit te keren. Als we dit doen, treedt SNS in plaats van de werkgever.*

*Dat betekent dat we ook de zogenaamde werkgeverspremies moeten gaan betalen. Daartoe is SNS niet bereid. Daarvoor is ook geen wettelijke verplichting.*

*Wat kan wel?*

*We kunnen wel al het geld in één keer aan u uitbetalen. SNS houdt dan 52% loonbelasting in en maken het saldo naar u over. We houden geen rekening met levensloopverlofkortingen. Dit moet u zelf verrekenen in uw aangifte inkomstenbelasting.  
(...)"*

### **3. Vordering, klacht en verweer**

*Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat de Bank het levenslooptegoed van de SNS Levenslooptrekening in periodieke deelbetalingen rechtstreeks aan hem uitkeert, dan wel dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van het door hem geleden fiscale nadeel van € 4.318,-.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- In artikel 4.1. van de Voorwaarden wordt de mogelijkheid tot gedeeltelijke opname van het tegoed benoemd. De wijze waarop gehele of gedeeltelijke opname van het tegoed aangevraagd moet worden staat hierin echter niet omschreven. Consument mag verwachten dat hij naar behoefte geld op de SNS Levenslooptrekening kan storten, dan wel geld van die rekening kan opnemen, tenzij contractueel anders is overeengekomen. Dat is niet het geval. In de van toepassing zijnde voorwaarden staat niet vermeld dat rechtstreekse deelbetalingen aan Consument zijn uitgesloten. Het kan niet zo zijn dat de Bank de contractuele verplichtingen, zoals verwoord in de Voorwaarden, niet kan nakomen omdat haar systemen hierop niet zijn ingericht. De Bank weigert derhalve ten onrechte het tegoed van de SNS Levenslooptrekening in periodieke deelbetalingen rechtstreeks aan Consument uit te keren.
- Indien de Bank in staat is het volledige tegoed van de SNS Levenslooptrekening in één keer uit te betalen, dan moet zij ook in staat zijn om deelbetalingen te verrichten. De Bank heeft niet aangetoond dat deelbetalingen onmogelijk zijn. Dat is ook niet aannemelijk. Ook het argument van de Bank dat haar administratie niet is ingericht op deelbetalingen houdt geen stand. Een eenmalige uitkering is immers wel mogelijk. Andere banken, bijvoorbeeld de Rabobank, verrichten wel rechtstreekse deelbetalingen.

*Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

4.1 De kern van de klacht, zo begrijpt de Commissie, betreft het beleid van de Bank omtrent de wijze van uitkeren van het tegoed van de SNS Levenslooptrekening. Als uitgangspunt geldt datgene wat tussen partijen is afgesproken en derhalve wat hierover in de van toepassing zijnde voorwaarden is bepaald.

- 4.2 De Commissie overweegt dat in artikel 4 van de Voorwaarden is bepaald dat de rekeninghouder het tegoed van de SNS Levenslooptrekening ten behoeve van de betaling van loon tijdens een periode van onbetaald verlof of ter verbetering van bestaande pensioenaanspraken via de werkgever geheel of gedeeltelijk kan opnemen. Vast staat dat Consument thans geen werkgever (meer) heeft. De Voorwaarden voorzien niet in het geval dat een rekeninghouder zonder werkgever het tegoed van de SNS Levenslooptrekening geheel of gedeeltelijk wenst op te nemen. Uit de contractsbepalingen noch uit de context van de tussen partijen gesloten overeenkomst valt af te leiden dat de Bank in een dergelijke situatie het tegoed van de SNS Levenslooptrekening slechts volledig aan de rekeninghouder kan uitkeren onder inhouding van 52% loonbelasting en niet in periodieke deelbetalingen. Ook de Bank heeft dit ter zitting erkend.
- 4.3 De Bank heeft onder meer aangevoerd dat het tegoed van de SNS Levenslooptrekening periodiek wordt uitgekeerd via de salarisadministratie van de werkgever. De werkgever keert netto uit aan Consument en houdt de verplichte loonheffing in. Indien de Bank het tegoed van de SNS Levenslooptrekening rechtstreeks aan Consument zou uitkeren, dan zou de Bank in de plaats van de werkgever van Consument treden. De Bank zou de werkgeverspremies moeten betalen en de verrekening van de inhoudingen zou via de administratie van de Bank geregeld moeten worden. De administratie en systemen van de Bank zijn daarop niet ingericht. Ter zitting heeft de Bank toegelicht dat rechtstreekse periodieke uitkeringen van het tegoed van de SNS Levenslooptrekening aan Consument een handmatig proces is. Ook zou Consument in de administratie en systemen van de Bank aangemerkt moeten worden als tijdelijk personeel. Hoewel de Commissie begrijpt dat het door de Bank toegelichte proces van rechtstreekse periodieke uitkeringen veel administratieve handelingen met zich mee brengt, meent zij dat de Bank in onderhavige situatie had kunnen, dan wel moeten voorzien. Dat de Bank niet voorzien heeft in de situatie dat een rekeninghouder zonder werkgever het tegoed van de SNS Levenslooptrekening gedeeltelijk wenst op te nemen, is een omstandigheid die niet voor rekening en risico van Consument dient te komen.
- 4.4 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen acht de Commissie het redelijk dat de Bank Consument volledig schadeloos stelt door het tegoed van de SNS Levenslooptrekening alsnog in periodieke deelbetalingen rechtstreeks aan hem uit te keren, dan wel het door Consument geleden fiscale nadeel te vergoeden ad € 4.318,-. De Bank mag redelijke kosten in rekening brengen voor de rechtstreekse periodieke deelopnames. De Commissie stelt deze kosten, mede gelet op wat andere marktpartijen in vergelijkbare situaties in rekening brengen, ex aequo et bono vast op een bedrag van € 75,- per deelopname.
- 4.5 De vordering van Consument wordt toegewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Bank het tegoed van de SNS Levenslooprekening alsnog in periodieke deelbetalingen rechtstreeks aan Consument uitkeert, dan wel binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument een bedrag van € 4.318,- vergoedt.

*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.*

*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.*