



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 34**

**d.d. 22 februari 2010**

**(de heer mr. R.J. Paris, voorzitter, de heer drs. A. Adriaansen en de heer mr. J.W.H. Offerhaus)**

### **1. Procedure**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument van 20 maart 2009;
- het ingevulde en ondertekende vragenformulier, ontvangen op 23 maart 2009;
- het antwoord van Aangeslotene van 13 augustus 2009;
- de repliek van Consument van 7 september 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 25 september 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 15 januari 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Van 1 september 2007 tot 1 september 2008 heeft Consument levensloopverlof opgenomen. Een en ander op basis van een in het verleden met zijn werkgever overeengekomen levensloopregeling. Vanaf eerstgenoemde datum ontving Consument in dit kader via zijn werkgever een uitkering van € 1.000,- per maand ten laste van zijn bij Aangeslotene lopende levenslooprekening. Eind april 2008 heeft Consument Aangeslotene telefonisch opdracht gegeven om de periodieke overboekingen aan zijn werkgever ten laste van deze rekening per 1 mei 2008 stop te zetten. Op 28 april 2008 heeft Consument ook zijn werkgever over dit verzoek tot stopzetting geïnformeerd. Deze heeft daarna in het kader van de levensloopregeling geen bedragen meer aan Consument overgemaakt. Uiteindelijk is gebleken dat Aangeslotene in weerwil van het verzoek van Consument om de overboekingen aan zijn werkgever te staken, deze nog gedurende een periode van vier maanden heeft voortgezet.

### **3. Geschil**



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 3.1. Consument vordert hetzij vergoeding van de door hem geleden schade ter grootte van de vier gewraakte overboekingen ten bedrage van €1.000,- per maand door een totaalbedrag van € 4.000,- te storten op zijn levenslooprekening, hetzij vergoeding van de in de relatie met zijn werkgever nog te bepalen schade.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
  - 3.2.1. Aangeslotene had de periodieke overboekingen per 1 mei 2008 dienen stop te zetten, dan wel Consument direct dienen mede te delen dat voor deze opdracht een door zowel de rekeninghouder als de werkgever getekende opdracht was vereist.
  - 3.2.2. Voorts stelt het Levensloopreglement van Aangeslotene niets over het vereiste van een gezamenlijke actie van werkgever en werknemer bij stopzetting van de uitkering ten laste van de levensloopregeling.
  - 3.2.3. De storting van in totaal € 4.000,- op zijn levenslooprekening is voor Consument de enige manier om de onterechte overboekingen ongedaan te maken zonder dat dit fiscale gevolgen voor hem heeft.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
  - 3.3.1. Een verzoek tot het staken van een levensloopuitkering kan enkel worden gehonoreerd wanneer hiertoe een door zowel de rekeninghouder als de werkgever getekende opdracht wordt verstrekt. Gezien de aard van de levenslooprekening is het aan de werkgever en werknemer gezamenlijk om opdracht te geven tot periodieke opnames en tot stopzetting van deze opnames. Consument heeft geen schade geleden als gevolg van het niet stopzetten van de periodieke opnames.
  - 3.3.2. Er is geen sprake van schade voor Consument, aangezien hij de uitkeringen reeds verrekend heeft met zijn werkgever. Per saldo heeft Consument dus geen voor- of nadeel geleden.
  - 3.3.3. Er is geen sprake van een geschil tussen Consument en Aangeslotene, maar er bestaat kennelijk een geschil tussen Consument en diens voormalige werkgever. Derhalve verzoekt Aangeslotene de klacht van Consument ongegrond te verklaren.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie constateert dat het Levensloopreglement van Aangeslotene een hiaat kent als het gaat om een verzoek tot het staken van de periodieke uitkeringen ten laste van de betreffende levenslooprekening. Op het moment dat Consument telefonisch aan Aangeslotene mededeelde dat hij de uitkeringen ten laste van zijn levenslooprekening per ommegeande wenste te staken, had Aangeslotene adequater dienen te reageren door Consument erop te wijzen dat dit niet zonder een



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

handtekening van zijn werkgever mogelijk was. Aangeslotene erkent dat. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene door dit onvoldoende reageren op een opdracht van Consument, waarbij het Consument daarna niet duidelijk kon zijn dat de opdracht niet uitgevoerd was, toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van de tussen partijen gesloten overeenkomst.

- 4.2 De vraag is vervolgens of Consument door deze tekortkoming schade heeft geleden. Consument begroot zijn schade op € 4.000,-. In elk geval staat vast dat Aangeslotene € 4.000,- van de rekening van Consument heeft afgeboekt, heeft overgemaakt naar diens inmiddels ex-werkgever en dat Consument deze € 4.000,- niet van zijn ex-werkgever ontvangen heeft. Consument heeft met zijn ex-werkgever een arbeidsgeschil dat voorgelegd is aan de rechter. Of Consument onderwerpelijke € 4.000,- alsnog van de ex-werkgever zal ontvangen, althans of bedoelde € 4.000,- in een eindafrekening tussen die partijen betrokken zal worden, is onduidelijk. Die onduidelijkheid kan in deze procedure niet opgehelderd worden, immers zulks is afhankelijk van de uitkomst van bedoelde procedure tussen Consument en zijn ex-werkgever. In elk geval staat vast dat Consument thans schade heeft geleden doordat zijn levensloprekening een € 4.000,- lager saldo heeft dan zonder de gewraakte overboekingen. Onder die omstandigheden dient Aangeslotene Consument te brengen in de oude situatie conform diens vordering, waarbij de levensloprekening door Aangeslotene gecrediteerd wordt met in totaal € 4.000,-, rekeninghoudend met de valuterings van de verschillende debiteringen.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt toegewezen en Aangeslotene een bedrag van in totaal € 4.000,- met de valutadatum van de afboekingen dient te boeken ten gunste van de levensloprekening van Consument. Aangeslotene dient tevens aan Consument te vergoeden de eigen bijdrage voor de behandeling van onderhavig Geschil, zijnde een bedrag van € 50,-. Een en ander dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.