Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-768
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 oktober 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: de Volksbank N.V., handelend onder de naam BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 16 september 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Consument is woonachtig in Zweden. Ter discussie staat of hij op grond van de toepasselijke voorwaarden van een pensioenspaarrekening bij de Bank mocht verwachten dat hij dezelfde mogelijkheden zou hebben als Nederlandse ingezetenen om de rekening om te zetten in een uitkerende verzekerde of bancaire lijfrente. De Commissie oordeelt dat dit niet het geval is. Daarbij wordt onder meer van belang geacht dat Consument bij het afsluiten van de rekening is bijgestaan door een financieel adviseur. De Bank is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten van de betrokken financieel adviseurs van Consument, zodat niet wordt toegekomen aan een beoordeling van hun handelen of nalaten.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument van 11 november 2019; 3) het verweerschrift van de Bank; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van de Bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 mei 2020 en zijn aldaar verschenen.

1.3 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument is woonachtig in Zweden.

2.2 Op 23 oktober 2012 heeft Consument een Reaal LijfrenteOpbouwRekening afgesloten bij een rechtsvoorganger van de Bank. Daarbij is Consument geadviseerd door De Financiële Wereld.

2.3 In artikel 3.6 van de Productvoorwaarden van deze rekening staat:

"Het Lijfrentespaartegoed is geblokkeerd. Dit houdt in, dat de Rekeninghouder niet vrijelijk over de gestorte bedragen en de daarop behaalde rendementen kan beschikken. Met behoud van de gunstige fiscale behandeling kunnen deze bedragen uitsluitend worden aangewend voor aanschaf van een lijfrente die door een verzekeraar wordt uitgekeerd zoals bedoeld in artikel 3.125 van de Wet inkomstenbelasting 2001, dan wel voor aanschaf van een lijfrente die door een kredietinstelling gedurende een van te voren bepaald aantal jaren in vaste en gelijkmatige termijnen wordt uitgekeerd zoals bedoeld in artikel 3.126a, vierde tot en met zevende lid, van de Wet inkomstenbelasting 2001."

2.4 Bij de overgang naar de Bank is de rekening onder ongewijzigde voorwaarden en condities overgezet naar een BLG Aanvullend Pensioen Spaarrekening.

2.5 Op 1 september 2016 heeft de Bank Consument in een brief bericht:

"Het lijfrentekapitaal dat u heeft opgebouwd, kunt in periodieke uitkeringen laten omzetten met een uitkeringsrekening of -verzekering."

2.6 In deze brief staat ook dat de omzetting van de rekening in uitkeringen uiterlijk voor het einde van het kalenderjaar waarin Consument 6 jaar ouder wordt dan zijn AOW-leeftijd moet plaatsvinden. Dit ter voorkoming van betaling van 52% inkomstbelasting en 20% revisierente aan de Belastingdienst.

2.7 Op 2 november 2017 heeft Consument de Bank per e-mail bericht:

"Op 1 september 2017stuurt u mij een brief om mij te herinneren om bovengenoemde rekening om te zetten naar een lijfrente. Via de tussen persoon van Reaal waar ik ook een rekening heb die omgezet moet worden, krijg ik nadat er een heel traject in gang is gezet om aan de verplichting van omzetten te voldoen, een laconieke opmerking 'u kunt het helemaal niet omzetten en u moet 52% belasting betalen en een boete van 20%. Van u hoor ik niets. Echter bij telefonische navraag blijkt dat ook bij BLG het geval te zijn. Dit omdat ik in Zweden woon."

2.8 De Bank heeft hier per e-mail van 6 november 2017 als volgt op gereageerd:

"De kosten die de adviseur benoemt worden in rekening gebracht bij afkoop van de lijfrente. Deze kosten bestaan uit 52% loonbelasting en 20% revisierente. Uit uw e-mail maak ik op dat u uw lijfrente periodiek wil laten uitkeren. Bij het uitkeren van de rekening gelden normaliter niet dezelfde kosten als bij afkoop. Juist omdat er mogelijk belastingtechnische veranderingen voorkomen bij het omzetten van een lijfrente, verwijzen wij door naar de financieel adviseur. Zij hebben de kennis omtrent deze omzettingen en bekijken welke veranderingen van toepassing zijn gezien uw persoonlijke situatie."

2.9 Vervolgens is de rekening op verzoek van Consument van 23 november 2017 omgezet in een uitkerende bancaire lijfrente bij ASR Bank N.V. Daarbij is Consument geadviseerd door 123lijfrente.nl.

De klacht en vordering

2.10 Consument voert aan dat het altijd zijn wens is geweest om de rekening na de opbouwfase om te zetten in een uitkerende verzekerde lijfrente. Ter voorkoming van negatieve fiscale gevolgen is hij uiteindelijk akkoord gegaan met de enige uitkerende bancaire lijfrente die hem werd aangeboden. Consument meent dat hij op grond van artikel 3.6 van de Product-voorwaarden mocht verwachten dat hij dezelfde mogelijkheden zou hebben om de rekening om te zetten in een uitkerende verzekerde of bancaire lijfrente als Nederlands ingezetenen. Ook meent Consument dat de Bank hem tijdig had moeten informeren over een wijziging van regelgeving begin 2018, die het voor geëmigreerde personen mogelijk of makkelijker zou maken om een verzekerde uitkerende lijfrente aan te kopen. Eventuele fouten van De Financiële Wereld en 123lijfrente.nl komen volgens Consument voor rekening van de Bank. Consument wil dat de Bank ervoor zorgt dat hij met terugwerkende kracht alsnog een verzekerde uitkerende lijfrente aan kan kopen.

Het verweer

2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De Commissie is van oordeel dat de klacht van Consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

Wat mocht Consument verwachten op basis van artikel 3.6 van de Productvoorwaarden?

3.2 Voorop wordt gesteld dat de in een schriftelijk contract geregelde verhoudingen van partijen niet alleen kunnen worden beoordeeld op grond van een zuiver taalkundige uitleg van de bepalingen van dat contract. In plaats daarvan is bepalend: *"de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Daarbij kan mede van belang zijn tot welke maatschappelijke kringen partijen behoren en welke rechtskennis van zodanige partijen kan worden verwacht."* Zie Hoge Raad 13 maart 1981 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:1981:AG4158).

3.3 In artikel 3.6 van de Productvoorwaarden van de rekening van Consument wordt beschreven hoe het opgebouwde kapitaal met behoud van de gunstige fiscale behandeling uitsluitend kan worden aangewend voor de aanschaf van een uitkerende verzekerde lijfrente of een uitkerende bancaire lijfrente. De vraag is of Consument hieruit mocht afleiden dat hij dezelfde mogelijkheden zou hebben om de rekening om te zetten in een uitkerende verzekerde of bancaire lijfrente als Nederlandse ingezetenen.

3.4 Niet ter discussie staat dat de rekening zich in beginsel leent voor omzetting in een uitkerende verzekerde of bancaire lijfrente. Problematisch bij de omzetting van de rekening van Consument in een uitkerend product was dat hij niet woonachtig is in Nederland. Daarmee is sprake van grensoverschrijdende dienstverlening. Omzetting in een uitkerend product is in dat geval niet onmogelijk, maar hier zitten wel haken en ogen aan. Zo geldt bijvoorbeeld dat verzekeraars zich moeten notificeren in het woonland van de klant en dat zij in dergelijke gevallen vaak gehouden zijn om verzekeringen aan te bieden waarop het recht van het woonland van toepassing is. Dit maakt verzekeraars terughoudend in het aanbieden van uitkerend verzekerde lijfrenten aan niet-Nederlandse ingezetenen.

3.5 Hierbij is van belang dat Consument bij het afsluiten van de rekening is bijgestaan door De Financiële Wereld, een van de Bank onafhankelijke financieel adviseur. De Bank mocht ervan uitgaan dat De Financiële Wereld als onafhankelijk financieel adviseur op de hoogte was van de reikwijdte van artikel 3.6 van de Productvoorwaarden in het geval dat de rekeninghouder woonachtig is buiten Nederland. De Bank mocht er bovendien op vertrouwen dat De Financiële Wereld deze reikwijdte aan Consument zou uitleggen. Zie onder meer: Hof Amsterdam 23 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:5132 en Rechtbank Amsterdam 24 augustus 2016, ECLI:NL:RBAMS:2016:5258. Dit betekent dat Consument de Bank op grond van artikel 3.6 van de Productvoorwaarden niet kan houden aan dezelfde mogelijk-heden tot omzetting van de rekening in een uitkerende verzekerde of bancaire lijfrente als Nederlands ingezetenen.

3.6 De brieven die Consument in 2016 en 2017 van de Bank heeft ontvangen met algemene informatie over omzetting van de rekening in een uitkerende verzekerde of bancaire lijfrente maken een en ander niet anders. Deze informatie kan geen rol hebben gespeeld bij de verwachtingen van Consument op het moment dat hij de rekening in 2012 afsloot.

Geen informatieplicht Bank bij omzetting over aankomende wijziging regelgeving

3.7 Consument voert ook aan dat de Bank hem tijdig had moeten informeren over een wijziging van regelgeving begin 2018, die het voor geëmigreerde personen mogelijk of makkelijker zou maken om een verzekerde uitkerende lijfrente aan te kopen.

3.8 De Commissie stelt vast dat Consument bij de omzetting van de rekening is geadviseerd door 123lijfrente.nl en dat de Bank hier niet inhoudelijk bij betrokken is geweest. De Bank heeft enkel gewezen op de noodzaak van omzetting met het oog op het voorkomen van nadelige fiscale gevolgen en doorverwezen naar een financieel adviseur. Daarmee kan hoe dan ook geen informatieplicht met het oog op aankomende wijziging van regelgeving van de Bank worden aangenomen.

Bank niet verantwoordelijk voor eventuele tekortkomingen van De Financiële Wereld en 123lijfrente.nl

3.9 Consument houdt de Bank tot slot aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van De Financiële Wereld en 123lijfrente.nl, de financieel adviseurs die Consument hebben bijgestaan bij respectievelijk het afsluiten van de rekening en de omzetting daarvan.

3.10 Aansprakelijkheid voor hulppersonen bestaat op grond van artikel 6:76 BW alleen voor personen van wie de hulp wordt gebruikt bij de uitvoering van de verbintenis ten aanzien waarvan de aansprakelijkheid in het geding is. De kring van personen waarop dit artikel betrekking heeft, moet niet ruim worden getrokken. Zie onder meer Hoge Raad 10 oktober 2003, NJ 2005, 89.

3.11 De Financiële Wereld en 123lijfrente.nl hebben opgetreden als onafhankelijke financieel adviseurs. Zij behartigden de belangen van Consument, niet van de Bank. Consument was ook vrij in zijn keuze voor een financieel adviseur. Voor zover de Bank Consument heeft verwezen naar 123lijfrente.nl was het aan Consument om hier wel of geen gevolg aan te geven. Hij had ook een andere financieel adviseur kunnen benaderen. Hiermee kunnen De Financiële Wereld en/of 123lijfrente niet worden beschouwd als hulppersonen van de Bank in de zin van artikel 6:76 BW. De Bank is daarom niet op gelijke wijze aansprakelijk voor hun handelen als voor haar eigen gedragingen. De vraag of De Financiële Wereld en/of 123lijfrente tekort zijn geschoten, kan daarmee onbesproken blijven.

3.12 De conclusie is dat de Bank niet tekort is geschoten in haar verplichtingen en niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor eventuele fouten van De Financiele Wereld en 123lijfrente.nl in hun bijstand aan Consument.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.