Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-871
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 oktober 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 4 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Depositorekening. Consument was in de veronderstelling dat hij in juli 2010 een depositorekening heeft geopend, hetgeen niet zo bleek te zijn. Begin 2018 is Consument erachter gekomen dat het door hem ingelegde bedrag tegen een variabele rentevergoeding op de Lijfrente Groeirekening is blijven staan. Consument claimt de misgelopen rentevergoeding van de Bank. Hij vindt dat de Bank niet duidelijk heeft gecommuniceerd dat er, na het openen van de Lijfrente Groeirekening, door hem nog een aanvullende handeling diende te worden verricht. De Commissie stelt vast dat uit het Reglement Lijfrente Groenrekening en de welkomstbrief van de Bank, die Consument na het openen van de rekening heeft ontvangen, duidelijk blijkt dat Consument zelf zorg had moet dragen voor het openen van de deposito. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Partijen kunnen niet worden gedwongen deze uitspraak van de Commissie na te leven.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft via zijn adviseur (hierna: de Adviseur) interesse getoond in een Lijfrente Groeirekening (hierna: de Rekening) van de rechtsvoorganger van de Bank, Delta Lloyd Bank N.V. (hierna: de Bank). De Adviseur heeft via een voor hem toegankelijke webpagina van de Bank voor Consument een voorbeeldberekening van Sparen deposito gemaakt (hierna: de Voorbeeldberekening). Bij een eenmalige inleg van € 22.489,00 op 1 juli 2010 en een jaarrente van 4,5% zou Consument op de einddatum van 1 juli 2025 een kapitaal van € 43.522,57 hebben gespaard.

2.2 Op pagina 3/5 van de Voorbeeldberekening staat -voor zover relevant- het volgende:

Indicatie van het te bereiken eindkapitaal en de rendementen

[…]

Indien u kiest voor sparen houdt u er dan rekening mee dat de variabele rente op dagbasis kan wijzigen. Hetzelfde geldt voor de depositorente met het verschil dat, als u in een deposito hebt gestort, de rente gegarandeerd is gedurende de looptijd van de deposito.
Indien u kiest voor sparen op basis van periodiek te openen deposito dient u per deposito, tegen de op dat moment geldende rente, een openingsopdracht via Internet te geven.

2.3 Op pagina 4/5 is het volgende geschreven:

Wat zijn de voordelen?

Samenvattend biedt de Delta Lloyd Lijfrente Groeirekening u de mogelijkheid om op een fiscaal aantrekkelijke, eenvoudige en transparante manier te sparen voor de oude dag.
Nog even zetten wij alle voordelen van deze flexibele rekening voor u op een rij: […]

- sparen is mogelijk tegen de actuele variabele rente. U kunt ook sparen in deposito's. Een deposito is een spaarvorm waarbij u een bedrag(minimaal 1500 euro) voor een bepaalde tijd weg zet tegen een vast rentepercentage. U dient zelf via Internet de opdracht voor het openen van een deposito te geven;

2.4 Op 20 juli 2010 heeft Consument het openingsformulier voor een Lijfrente Groeirekening (hierna: het openingsformulier) bij de Bank ondertekend, hierin heeft hij verklaard: "*alle gegevens naar waarheid te hebben ingevuld en akkoord te zijn en kennis te hebben genomen van: […] - het Reglement Lijfrente Groeirekening; […]*"

2.5 In het Reglement Lijfrente Groeirekening is het volgende bepaald:

"ARTIKEL 1
DEFINITIES
1. In de Overeenkomst wordt verstaan onder:
(…)

c. Deposito: Het saldo dat door de Rekeninghouder voor een bepaalde periode tegen een vooraf overeengekomen rentevergoeding is vastgezet op de Delta Lloyd Lijfrente Groeirekening; (…)
(…)

ARTIKEL 9
DEPOSITO
1. De rekeninghouder kan (een deel van) het saldo van de Delta Lloyd Lijfrente Groeirekening storten in een Deposito. Het Deposito krijgt een Depositonummer toegewezen en is te allen tijde raadpleegbaar via de Delta Lloyd Lijfrente Groeirekening. De mogelijke looptijden van het Deposito zijn door de Bank beschikbaar gesteld op de website van de Bank. Hieruit dient de Rekeninghouder een keuze te maken. Van de vastgestelde mogelijke looptijden kan niet worden afgeweken."

2.6 Op 22 juli 2010 heeft de Adviseur het door Consument ondertekende openingsformulier aan de Bank toegezonden. Op het begeleidend schrijven is het volgende vermeld:
"Bijgaand ontvangt u een openingsformulier met het verzoek een polis op te maken. Wij zien uw bericht graag tegemoet."

2.7 Op 3 augustus 2010 heeft de Bank Consument een brief toegezonden waarin zij bevestigt dat de rekening is geopend. In de brief is - voor zover relevant - het volgende vermeld:

*"**Deposito of beleggen?***
Bedragen die u overmaakt naar uw persoonlijke rekeningnummer krijgen de variabele rentevergoeding van de Delta Lloyd Lijfrente Groeirekening. U kunt er voor kiezen (een deel van) uw saldo voor een langere periode vast te zetten in een deposito (de minimale inleg voor elk deposito bedraagt EUR 1.500,-). U ontvangt dan voor de overeengekomen periode een vaste rente-vergoeding. Zodra er saldo op de rekening aanwezig is en u wilt (een deel van) het saldo vastzetten in een deposito dan moet u zelf online opdracht geven om een deposito te openen. U ziet dan direct wat de actuele rentepercentages zijn voor de verschillende looptijden. U kunt er ook voor kiezen te beleggen in één of meer beleggingsfondsen, dit regelt u ook eenvoudig online.

2.8 In het eerste kwartaal van 2018 heeft Consument geconstateerd dat zijn inleg niet in een deposito is gestort, maar tegen een lagere variabele rentevergoeding op de Lijfrente Groeirekening is blijven staan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument
3.1 Consument vordert dat de Bank hem met terugwerkende kracht over het ingelegde bedrag een rente van 4,5% vergoedt. Dit komt neer op een bedrag van € 7.440,41 per maart 2019.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument stelt dat de Bank toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consument. Hij voert daartoe de volgende argumenten aan.

- Hij heeft de Bank schriftelijk opdracht gegeven de beschikbare gelden vast te zetten in een deposito met een looptijd van 15 jaar tegen 4,5%. Consument refereert aan de voorbeeldberekening waaruit duidelijk de bedoeling van Consument blijkt. Hierin is geen uitdrukkelijke voorwaarde opgenomen dat Consument zelf online nog een handeling zou moeten verrichten om een deposito te kunnen openen.
- De Bank had hem erop moeten wijzen dat er nog een handeling van Consument diende plaats te vinden.

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 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank de door Consument geclaimde rente moet vergoeden. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dit hieronder nader toe.

4.2 Consument heeft de Adviseur de Voorbeeldberekening laten maken op basis van een Spaar deposito met een looptijd van 15 jaar tegen een rentepercentage van 4,5%. Dit duidt op de wens van Consument om een deposito te openen. Maar de Commissie stelt ook vast dat de Bank Consument er verschillende keren op heeft gewezen dat naast de opening van de rekening een extra handeling van Consument nodig was om een deposito tot stand te brengen. Dit blijkt uit de volgende passages van de Voorbeeldberekening. Op pagina 3/5 staat het volgende: *"Indien u kiest voor sparen op basis van een periodiek te openen deposito dient u per deposito, tegen de op dat moment geldende rente een openingsopdracht via Internet te geven."* Op pagina 4/5 is het volgende vermeld: *"[…] U kunt ook sparen in deposito's. […] U dient zelf via Internet de opdracht voor het openen van een deposito te geven;[…]"*

4.3 Ook heeft Consument door ondertekening van het openingsformulier verklaard kennis te hebben genomen van onder meer het Reglement Lijfrente Groeirekening (hierna: het Reglement). In het Reglement staat dat het aan de rekeninghouder is om het saldo van de Lijfrente Groeirekening in een deposito te storten.

4.4 Daarnaast heeft de Bank in de welkomstbrief het volgende vermeld: *'Zodra er saldo op de rekening aanwezig is en u wilt (een deel van) het saldo vastzetten in een deposito dan moet u zelf online opdracht geven om een deposito te openen'.*

4.5 Uit het bovenstaande volgt dat de Bank Consument in niet mis te verstane bewoordingen duidelijk heeft gemaakt dat hij naast het openen van de rekening apart, online opdracht moest geven om een deposito te openen. Het lag op de weg van Consument om die opdracht te geven en niet op de weg van de Bank om bij Consument nader te informeren naar zijn wensen. Als de informatie van de Bank voor Consument niet duidelijk was, had het op zijn weg gelegen om bij de Adviseur of bij de Bank, te informeren. Dat Consument dit niet heeft gedaan, kan de Bank niet worden verweten. Hetzelfde geldt voor het feit dat Consument heeft nagelaten de Bank opdracht te geven een Spaar deposito te openen.

4.6 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank jegens Consument tekort is geschoten in de op haar rustende zorgplicht. De Bank is daarom niet gehouden de door Consument gevorderde schadevergoeding te betalen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 40 van het Reglement.