Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1034 (mr. J. Wortel, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden, N.W. Over de Vest, leden en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Brand New Day Vermogensopbouw N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen BND
Datum uitspraak	: 8 december 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	:Vordering afgewezen

Samenvatting

BND heeft naar aanleiding van een verkregen bankvergunning haar klanten getracht over te brengen naar haar nieuw opgerichte bankentiteit. De consument heeft na de eerste berichtgeving over deze omzetting aangegeven dat hij niet over wenste te stappen naar de bankentiteit van BND. Vervolgens heeft BND via diverse e-mails aangegeven dat dit zou leiden tot beëindiging en verkoop van de lijfrenterekeningen die de consument aanhield, met daaraan verbonden fiscale consequenties. De consument heeft gesteld dat BND onvoldoende geïnformeerd heeft en vordert de fiscale afdracht wegens vervroegde beëindiging. De commissie volgt die stelling niet en wijst de vordering af.

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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van BND; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van BND.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. B. Kleijne.

1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.4 De consument en BND hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield bij BND twee lijfrenterekeningen aan.

2.2 BND heeft in 2017 een bankvergunning gekregen. Vervolgens heeft zij besloten de tak Vermogensopbouw op te heffen en alle bestaande klanten onder te brengen bij de bankentiteit. De lijfrenterekeningen van de consument zouden zodoende worden omgezet in geblokkeerde box1-pensioenrekeningen.

2.3 Op 9 oktober 2020 heeft BND een bericht gestuurd aan de consument op diens e-mailadres [e-mailadres 1]. Daarin werd hij geïnformeerd over de omzetting van zijn rekening:

'Wat als ik mijn rekening niet wil laten omzetten? Dat zouden we enorm jammer vinden, maar is uiteraard geen probleem. Stuur dan binnen 14 dagen na ontvangst van deze e-mail een mailtje naar klant@brandnewday.nl met de titel 'Niet akkoord met omzetting'. Er verandert dan niets aan uw rekening en u heeft dan tot 30 november 2020 de tijd om uw beleggingen te verkopen of uw geld over te boeken naar een andere aanbieder'

2.4 De consument heeft op 22 oktober 2020 gereageerd op deze e-mail en aangegeven dat hij niet akkoord is met de omzetting. Zijn reactie stuurde hij vanaf het adres [e-mailadres 2].

2.5 BND heeft de ontvangst van dit bericht bevestigd op 24 oktober 2020 aan het e-mailadres [e-mailadres 1]. Daarbij heeft BND aangegeven dat de rekening niet zouden kunnen worden aangehouden bij BND. Zij heeft de mogelijkheden van afkoop en overstap naar een andere aanbieder nogmaals genoemd. Vervolgens heeft BND op 9 november, 16 november, 23 november en 25 november 2020 berichten gestuurd aan [e-mailadres 1].

2.6 Een reactie van de consument op deze e-mails bleef uit. Vervolgens heeft BND op 30 november 2020 de lijfrenterekeningen opgeheven en de waarde aan de consument uitgekeerd. Na inhouding van het afkoopbelastingtarief van 52% bleef er netto € 8.155,91 over.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert als schade (i) de afgedragen belasting, (ii) het verlies aan lijfrenteaangroei over € 16.991,00 per 1 december 2020 en (iii) de wettelijke rente. Grondslag voor deze vergoeding wordt gevonden in de schending van de zorgplicht door BND. Voordat BND had mogen overgaan tot de verkoop van de beleggingen had zij de nadrukkelijke instemming daarmee van de consument moeten verzoeken. Dit heeft zij niet gedaan.

BND heeft de in overweging 2.5 genoemde e-mails gestuurd naar een e-mailadres dat de consument niet meer gebruikte. BND had ten minste een poging moeten wagen om met de consument in contact te treden. Dat was bijvoorbeeld mogelijk geweest door een koerier langs te sturen, of een brief per aangetekende post te versturen. Was de consument op een juiste wijze geïnformeerd, dan had hij er nooit voor gekozen om tot afkoop van de rekeningen over te gaan, nu dit financieel zeer nadelig voor hem is. In ieder geval heeft de consument op geen enkele wijze met de afkoop ingestemd en dat was wel nodig geweest, aldus de consument.

Het verweer

2.8 BND heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 BND heeft onbetwist gesteld dat uit de door haar gehanteerde voorwaarden volgt dat zij als online dienstverlener slechts via e-mail of telefoon met haar klanten correspondeert en geen informatie per post verstuurt. De commissie verwerpt de stelling dat BND gehouden was op andere wijze contact met de consument te zoeken.

3.2 Voorts staat onbetwist vast dat BND vier e-mailberichten heeft verstuurd aan het e-mailadres dat bij haar bekend was om de consument te wijzen op de consequenties van de keuze om niet akkoord te gaan met de overgang naar de BND-bankentiteit die de consument op 22 oktober 2020 aan BND kenbaar maakte (zie overweging 2.4). Op die e-mailberichten heeft de consument niet gereageerd.

3.3 De consument heeft in dat verband slechts gesteld dat hij dit e-mailadres niet meer gebruikte. Dit laat onverlet dat het, gelet op de toepasselijke voorwaarden, op de weg van de consument lag het e-mailadres aan te passen en zijn contactgegevens actueel te houden. Dat hij deze gegevens niet heeft geactualiseerd is een omstandigheid die naar het oordeel van de commissie voor rekening en risico van de consument dient te komen.

3.4 Dit betekent dat de vordering van de consument dient te worden afgewezen. Ten overvloede geldt dat het niet aannemelijk is dat de in overweging 2.5 genoemde e-mails de consument niet hebben bereikt. De eerste aankondiging dat BND de rekeningen wenste over te zetten naar haar bankentiteit was immers gestuurd aan het haar bekende e-mailadres. De consument heeft op die e-mail gereageerd. Weliswaar werd die reactie vanaf een ander e-mailadres verstuurd, maar hij heeft in die reactie niet aangegeven dat hij niet langer wenste te communiceren via dat andere e-mailadres.

Ook om die reden was er voor BND geen reden om aan te nemen dat de nadien verstuurde e-mails door de consument niet zouden worden gelezen.

Naast deze indicatie dat het e-mailadres wel gebruikt en gelezen werd, zijn in het dossier geen aanknopingspunten te vinden voor de stelling dat BND had moeten vermoeden dat de e-mail niet langer gelezen werd.

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 als 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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.