Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0846

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	11 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	NN Bank, gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	6 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht bank. De consument stelt dat de bank hem beter had moeten informeren over zijn lijfrenteuitkering. Als de bank hem direct had geïnformeerd over het feit dat er geen storting op de rekening had plaatsgevonden, dan had de consument een en ander eenvoudig kunnen corrigeren en was zijn schade te voorkomen geweest. Dit was niet meer mogelijk op het moment dat de consument werd geïnformeerd door de bank. De bank betwist dat zij is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 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.

1.3 De consument en de bank 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 Nationale-Nederlanden Levensverzekering (hierna: de verzekeraar) een lijfrenteverzekering aan (hierna: de verzekering).

2.2 Op 24 november 2020 heeft de consument bij de verzekeraar het verzoek ingediend de verzekering af te kopen.

Dit houdt in dat de verzekering wordt beëindigd en dat de waarde van de verzekering aan de consument wordt uitgekeerd, onder aftrek van belastingen en revisierente.

2.3 Op 3 december 2020 heeft de consument vervolgens bij de bank een aanvraag gedaan voor een Aanvullende Pensioenuitkering (hierna: uitkering). De eerste betaling zou plaatsvinden op 1 februari 2021. In de bevestigingse-mail staat het volgende:

> *"(…) U heeft in uw aanvraag de opdracht gegeven het geld van uw lijfrenteverzekering bij Nationale-Nederlanden Levensverzekering over te dragen naar uw Aanvullende PensioenUitkering. U hoeft hiervoor zelf niets te doen. (…)"*

2.4 Op 8 december 2020 heeft de verzekeraar het geld uit de verzekering aan de consument zelf uitgekeerd, onder aftrek van belastingen en revisierente. Het geld is hierdoor niet gestort op de rekening bij de bank.

2.5 Op 4 februari 2021 neemt de consument contact op met de bank, omdat de eerste uitkering op 1 februari 2021 niet heeft plaatsgevonden.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert – samengevat – (1) dat de bank alsnog met terugwerkende kracht vanaf 1 februari 2021 een lijfrenteuitkering toekent; (2) vergoeding van de kosten die de consument heeft moeten maken; (3) een oplossing waarbij de consument zich serieus genomen voelt en (4) ruimhartige compensatie.

2.7 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De bank heeft nagelaten de consument te informeren over het feit dat de uitkeringen vanaf 1 februari 2021 niet konden plaatsvinden, omdat er geen geld op de geopende rekening was gestort. In de aanvraag stond vermeld dat de consument met betrekking tot de overdracht van het geld uit de verzekering zelf niets hoefde te doen. De bank had moeten nagaan of de overdracht van het geld ook daadwerkelijk plaatsvond en zodra bleek dat dit niet mogelijk was, omdat het geld al aan de consument was uitgekeerd, had de bank hierover contact moeten opnemen met de consument. In dat geval had het in het lopende belastingjaar eenvoudig kunnen worden gecorrigeerd. De consument lijdt nu schade, doordat hij over de uitkering 20% revisierente heeft moeten betalen en de belastingdienst niet wil meewerken aan een herroeping van de betaling van de verzekeraar.

Het verweer

2.8 De bank 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 De vraag die voorligt is of de bank is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen en of zij gehouden is de door de consument gestelde schade te voldoen. Naar het oordeel van de commissie is de bank hiertoe niet gehouden. Daarbij is het volgende van belang.

Tekortkoming bank

3.2 De bank heeft aangevoerd dat er geen uitkeringen konden plaatsvinden, omdat er geen waardeoverdracht plaatsvond vanuit de verzekeraar. Het saldo was immers op 8 december 2020 op verzoek van de consument al aan hemzelf uitgekeerd. Dit is aan de consument zelf te wijten, nu hij op 24 november 2020 een verzoek tot beëindiging van de verzekering had gedaan. De consument heeft de bank hierover niet geïnformeerd en heeft ook geen contact opgenomen met de bank toen hij de uitkering op zijn eigen rekening ontving. De gestelde schade is dan ook het gevolg van het eigen handelen van de consument en dient daarmee voor zijn rekening te blijven. De bank kon de consument over het uitblijven van de waardeoverdracht bovendien ook niet informeren, omdat zij geen invloed heeft op de waardeoverdracht vanuit de verzekeraar, aldus de bank.

3.3 De commissie is van oordeel dat de communicatie vanuit de bank beter had gemoeten. Het had op de weg van de bank gelegen om de consument er vóór 1 februari 2021 over te informeren dat er geen storting op de rekening had plaatsgevonden en dat er daarom geen uitkering zou plaatsvinden. Dat de bank geen invloed heeft op de waarde-overdracht door de verzekeraar kan zo zijn, maar dit maakt op zichzelf niet dat op de bank dan geen enkele verplichting rust om na te gaan of de waardeoverdracht ook daadwerkelijk plaatsvindt. In de overeenkomst staat vermeld dat de consument voor de waardeoverdracht vanuit de verzekering zelf niets hoeft te doen. Als de bank meent dat op haar slechts de verplichting rust om een verzoek te doen aan de verzekeraar, en het verder aan de consument is om in de gaten te houden of waardeoverdracht daadwerkelijk plaatsvindt, dan moet zij dat in de overeenkomst vermelden. Dat de bank geen invloed heeft op de waardeoverdracht maakt ook niet dat zij geen contact met de verzekeraar kan opnemen indien waardeoverdracht uitblijft. Op zijn minst had de bank de consument vóór 1 februari 2021 moeten informeren over het feit dat geen waardeoverdracht had plaatsgevonden en dat er dus geen uitkering zou plaatsvinden. Naar het oordeel van de commissie is de bank op dit punt tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens de consument.

Schade

3.4 Dit maakt echter niet dat de bank jegens de consument ook schadeplichtig is. De commissie stelt voorop dat op grond van artikel 6:101 Burgerlijk Wetboek op de consument een schadebeperkingsplicht rust. Dit houdt in dat – voor zover de bank al schadeplichtig zou zijn jegens de consument – deze schade voor rekening dient te blijven van de consument als deze schade het gevolg is van een omstandigheid die aan hem kan worden toegerekend. Daarvan is in het onderhavige geval sprake. Daartoe overweegt de commissie als volgt.

3.5 De consument heeft op 8 december 2020 het geld dat bedoeld was voor de onderhavige uitkeringen op zijn eigen rekening ontvangen. De consument wist dus, althans had in ieder geval moeten weten, dat dit geld niet bij de bank terecht was gekomen en dat er dientengevolge geen geld stond op de rekening om de onderhavige uitkeringen te voldoen. Het had op de weg van de consument gelegen om hierover contact op te nemen met de verzekeraar dan wel de bank, maar dit heeft de consument pas voor het eerst op 4 februari 2021 gedaan. De consument stelt zelf dat een en ander in 2020 eenvoudig te herstellen was geweest bij de belastingdienst. Dat betekent dat als de consument op 8 december 2020 direct contact had opgenomen met de bank dan wel de verzekeraar, zijn schade aldus volgens de eigen stelling van de consument voorkomen had kunnen worden. Door geen contact op te nemen met de bank of de verzekeraar heeft de consument niet voldaan aan zijn schadebeperkings-plicht. De gestelde schade dient dan ook reeds om die reden voor rekening van de consument te blijven. Dit betekent dat de vorderingen van de consument worden afgewezen.

Proceskosten

3.6 Nu de vorderingen van de consument worden afgewezen, bestaat ook geen aanleiding voor een proceskostenvergoeding. De commissie merkt daarbij nog op dat de consument ook verder niet heeft toegelicht of onderbouwd welke kosten hij heeft moeten maken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl