Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-388 d.d. 30 december 2013
(mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf en mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Depositorekening. Aangeslotene adviseert en bemiddelt bij omzetting van verzekering naar bancair product met mogelijkheid van deposito. Consument boekt het kapitaal echter niet over naar de depositorekening en stelt dat Aangeslotene daarover niet duidelijk heeft gecommuniceerd. De Commissie stelt vast dat het tot de taak van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon behoort om duidelijk aan de cliënt te communiceren dat hij zelf voor overboeking zorg moet dragen. Dat heeft Aangeslotene in de gegeven omstandigheden gedaan. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

en

Boogaard Assurantiën B.V, gevestigd te Haarlem, hierna te noemen: Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument op 23 mei 2013 ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 12 november 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1 Consument had een lijfrenteverzekering bij [X]. Door bemiddeling en advisering van Aangeslotene is deze verzekering in maart 2012 beëindigd en is een zogenoemde Lijfrente Groeirekening bij [Y] geopend.

3.2 In het door Aangeslotene opgestelde advies dat door Aangeslotene en Consument is ondertekend, is de vraagstelling als volgt omschreven
”Omzetten bestaande vz naar bancaire vz obv deposito. Zonder beleggingsrisico/kosten transparantere voorziening (behoefte)”

3.3 Teneinde het met de omzetting door Consument gewenste rendement te behalen moest het ingebrachte kapitaal bij [Y] op een depositorekening worden geplaatst. Op 16 maart 2012 heeft [Y] aan Consument een voorbeeldberekening verschaft waarbij de volgende instructie is opgenomen:
“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 1000 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. “

3.4 Bij brief van 23 maart 2012, waarvan een kopie naar Aangeslotene is gezonden, heeft [Y] Consument bevestigd dat de [Y] Lijfrente Groeirekening is geopend. In deze brief staat onder meer het volgende:
“(….)
Bedragen die u overmaakt naar uw persoonlijke rekeningnummer krijgen de variabele rentevergoeding van de 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 1.000,-). U ontvangt dan voor de overeengekomen periode een vaste rentevergoeding. 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. (….)”

3.5 In een brief van 19 april 2012 schrijft Aangeslotene Consument het volgende:
“(….)
De koopsom vanuit [X] is overgeheveld naar uw lijfrenterekening bij [Y] Bank. Middels uw inloggegevens kunt u de waarde op deposito zetten.
(….)
Bij verdere vragen kunt u contact opnemen met [naam adviseur].
(….)”

3.6 Het ingebrachte kapitaal is niet op een depositorekening geplaatst.

4. Geschil

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt tot betaling aan hem van een bedrag van € 1.662,-. Dit bedrag is samengesteld uit renteverlies over 2012 (€350,-), advieskosten [Z] (€ 250,-), de eigen bijdrage van Consument voor het voeren van de procedure bij de Geschillencommissie (€ 100,-) en het renteverlies over 21 jaar (€ 962,-).

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
Aangeslotene is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consument. Consument voert in dit verband het volgende aan:
Consument had Aangeslotene opdracht gegeven om zijn verzekering om te zetten naar een product van [Y] waar hij een rendement van 4,5% zou behalen. Consument is van mening dat hij ervan mocht uitgaan dat de hele omzetting zou worden begeleid

door Aangeslotene. Hij zou de stappen volgen die Aangeslotene hem aangaf. Aangeslotene heeft hem nooit duidelijk geïnformeerd dat hij het kapitaal zelf op een depositorekening zou moeten storten. De zin "Middels uw inloggegevens kunt u de waarde op deposito zetten" had anders geformuleerd moeten worden zodat Consument begrepen had wat hij moest doen. Inmiddels heeft Consument het kapitaal op een rekening bij de [Z] gezet.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotene bestrijdt dat zij toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consument. In dit kader voert zij aan dat Consument er meerdere malen over is geïnformeerd dat hij zelf het kapitaal naar een depositorekening over diende te boeken. Aangeslotene noemt in dit verband onder meer (i) een telefonisch onderhoud met Consument op 8 maart 2012 waarin de procedure is uiteengezet, (ii) een e-mail van 16 maart 2012 van Aangeslotene aan Consument met antwoorden op aanvullende vragen, (iii) de voorbeeldberekening van 16 maart 2012 van [Y] aan Consument waarin duidelijk staat dat Consument het kapitaal zelf op de depositorekening moet zetten en (iv) de brief van 19 april 2012 van Aangeslotene aan Consument.

5. Beoordeling

5.1 De door Consument aan de Commissie voorgelegde vraag is of Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consument door hem onvoldoende erover te informeren dat hij zelf het door de beëindiging van de verzekering bij [X] ter beschikking gekomen kapitaal bij [Y] op een depositorekening zou moeten plaatsen. Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de hierboven onder 3 omschreven feiten.

5.2 Inzake de vraag of Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consument overweegt de Commissie het volgende. Vooropgesteld dient te worden dat Aangeslotene als assurantietussenpersoon (hierna: "tussenpersoon") op grond van artikel 7:401 BW tegenover haar opdrachtgever verplicht is om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon verwacht mag worden.

5.3 In een geval als het onderhavige brengt dat mee dat een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon zijn cliënt er op duidelijke en begrijpelijke wijze over informeert dat hij zelf het beschikbare kapitaal naar een depositorekening dient over te boeken. Naar het oordeel van de Commissie is hieraan in het onderhavige geval voldaan. Uit de brief van Aangeslotene aan Consument van 19 april 2012 blijkt in op zichzelf duidelijke bewoordingen dat Consument zelf het beschikbare kapitaal op een depositorekening zou moeten zetten. Voor zover Consument stelt dat de in deze brief opgenomen zin "Middels uw inlogcode *kun*t u de waarde op deposito zetten" bij hem tot onduidelijkheid heeft geleid wijst de Commissie erop dat deze bewoordingen aansluiten bij de eerder door Consument van [Y] ontvangen voorbeeldberekening van 16 maart 2012 en brief van 23 maart 2012 waarin klip en klaar staat dat Consument -als hij voor sparen op deposito kiest- zelf zorg moet dragen voor

overboeking naar de depositorekening. Een en ander is in samenhang niet voor misverstand vatbaar.

5.4 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.