Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0400

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	23 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Brand New Day Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Brand New Day
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Lijfrente. Zorgplicht aanbieder. De consument heeft bij Brand New Day een aanvraag voor een lijfrente ingediend. Daarbij heeft hij als gewenste startdatum 1 januari 2025 opgegeven. De inleg voor de lijfrente moest bij twee andere aanbieders vandaan komen. Brand New Day heeft deze inleg en twee PSK-formulieren niet op tijd ontvangen en heeft daarom de startdatum verschoven naar 1 februari 2025. De consument is het hier niet mee eens en vordert dat Brand New Day de startdatum met terugwerkende kracht laat starten op 1 januari 2025. Daarnaast vordert hij schadevergoeding van Brand New Day. De commissie oordeelt dat Brand New Day volgens haar algemene voorwaarden bevoegd was om de startdatum te verschuiven en dat Brand New Day gezien de omstandigheden van het geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid geen oneigenlijk gebruik/misbruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid. De commissie wijst de vorderingen af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van Brand New Day; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Brand New Day.

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 Brand New Day hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 Na advies van een adviseur die niet aan Brand New Day is verbonden heeft de consument bij Brand New Day een oudedagslijfrente aangevraagd.

2.2 Op 9 december 2024 heeft Brand New Day de consument per e-mail een offerte voor een lijfrente verstrekt. In de offerte staat dat de gewenste startdatum voor de lijfrente 1 januari 2025 is. In de offerte staan verder de volgende passages:

*"(...) **Startdatum lijfrente-uitkering***
Op pagina 2 staat de gewenste startdatum van de lijfrente-uitkering. Dit is de datum waarop u wilt dat de lijfrente-uitkering start. Deze startdatum is nog niet definitief. De lijfrente-uitkering start alleen op deze datum als minimaal 5 werkdagen voor de gewenste startdatum:

- *Alle verwachte stortingen door ons zijn ontvangen*
- *Alle activatiestappen in MijnBND zijn doorlopen*
- *Wij u als klant hebben geaccepteerd*
- *Wij, in het geval van één of meerdere fiscaal geruisloze overboekingen, alle PSK-formulieren hebben ontvangen van de originele aanbieder(s) (...)*

Vijf werkdagen voor de gewenste startdatum controleren wij of de lijfrente-uitkering kan starten op de gekozen datum. De startdatum wordt een maand uitgesteld als er op dat moment niet wordt voldaan aan de voorwaarden zoals u kunt lezen onder het kopje 'Startdatum lijfrente-uitkering'. (...)"

2.3 Op 10 december 2024 heeft de consument de offerte geaccepteerd.

2.4 Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn de *Brand New Day Lijfrente-uitkering Productvoorwaarden* (hierna: de productvoorwaarden) van toepassing. Brand New Day heeft de productvoorwaarden als bijlage bij haar e-mail aan de consument van 9 december 2024 gevoegd.

2.5 In artikel 1 aanhef en lid 20 van de productvoorwaarden staat:

"(...) In deze wordt verstaan onder:

*(...) **PSK-formulier**: een door de overdragende aanbieder ingevuld en ondertekend formulier kapitaaloverdracht met (fiscale) informatie over het bij die aanbieder opgebouwde lijfrentekapitaal."*

2.6 In artikel 9 lid 5 van de productvoorwaarden staat:

"De totale Inleg die de Rekeninghouder heeft opgegeven én – indien van toepassing – het PSK-formulier moeten uiterlijk 5 werkdagen voor de gewenste Startdatum Lijfrente-uitkering op de Lijfrente-Uitkering zijn bijgeschreven c.q. door Brand New Day Bank zijn ontvangen."

2.7 In artikel 10 lid 3 van de productvoorwaarden staat:

"Brand New Day Bank gaat er bij de aanvraag vanuit dat de totale opgegeven Inleg uiterlijk 5 werkdagen voor de door de Rekeninghouder gekozen Startdatum Lijfrente-uitkering op de rekening is bijgeschreven. De Startdatum Lijfrente-uitkering wordt door Brand New Day Bank opgeschoven als op dat moment:

- *de Overeenkomst nog niet definitief is,*
- *indien van toepassing het PSK-formulier nog niet is ontvangen en/of*
- *de Rekeninghouder indien deze in het buitenland woonachtig is en verlangt dat Brand New Day Bank geen loonheffing inhoudt nog niet alle in artikel 11 lid 7 bedoelde documentatie heeft verstrekt."*

2.8 Op 18 december 2024 heeft Brand New Day de consument een e-mail gestuurd over zijn aanvraag voor een lijfrente. Hierin staan de volgende passages:

"(...) Op dit moment is uw lijfrente-uitkering met [IBAN lijfrenterekeningnummer consument] *nog niet gereed om te starten. Over twee weken wordt de gewenste startdatum bereikt. (...)*

Polisnummer	*Huidige aanbieder*	*Status*
[polisnummer aanbieder 1]	[naam aanbieder 1]	*Het PSK-formulier van uw polis is nog niet ontvangen.*
[polisnummer aanbieder 2]	[naam aanbieder 2]	*De waarde van uw polis is nog niet ontvangen.*

Om de overdracht te bespoedigen en ervoor te zorgen dat de lijfrente-uitkering op tijd kan starten, raden wij u aan om contact op te nemen met de huidige aanbieder en hen te verzoeken de waarde inclusief PSK-formulieren (dat zijn de fiscale gegevens van de polis) zo snel mogelijk over te dragen aan Brand New Day.

(...) Houd er rekening mee dat de hierboven genoemde ontbrekende gegevens uiterlijk vijf werkdagen voor de startdatum bij ons binnen moeten zijn om op tijd met de uitkering te kunnen starten. Als de lijfrente-uitkering later van start gaat, heeft dat mogelijk gevolgen voor de vaste rente die u gedurende de looptijd ontvangt. Die kan afwijken van de rente in ons rentevoorstel. Ook moet u er rekening mee houden dat in de meeste gevallen ook de datum waarop u de eerste uitkering ontvangt, opschuift. (...)"

2.9 Op 25 december 2024 heeft Brand New Day de consument nog een e-mail gestuurd over zijn aanvraag voor een lijfrente. Hierin staan de volgende passages:

"(...) ***Verwacht u nog stortingen voor uw lijfrente-uitkering?***

Let er dan even op dat de stortingen uiterlijk 5 werkdagen voor de start van uw lijfrente-uitkering door ons ontvangen en verwerkt moeten zijn. Als het geld door een andere aanbieder wordt overgeboekt, moeten wij 5 werkdagen voor de start ook de fiscale gegevens van uw oude polis of rekening hebben ontvangen. Zonder deze gegevens kunnen wij de storting niet verwerken. (...)"

2.10 Op 18 januari 2025 heeft Brand New Day de consument nog een e-mail gestuurd over zijn aanvraag voor een lijfrente. Hierin staan de volgende passages:

"(...) Op dit moment is uw lijfrente-uitkering met [IBAN lijfrenterekeningnummer consument] *nog niet gereed om te starten. Over twee weken verloopt ons rentevoorstel. (...)*

Polisnummer	*Huidige aanbieder*	*Status*
[polisnummer aanbieder 1]	[naam aanbieder 1]	*Het PSK-formulier van uw polis is nog niet ontvangen.*
[polisnummer aanbieder 2]	[naam aanbieder 2]	*De overboeking van uw polis is afgerond.*

Om de overdracht te bespoedigen en ervoor te zorgen dat de lijfrente-uitkering op tijd kan starten, raden wij u aan om contact op te nemen met de huidige aanbieder en hen te verzoeken de waarde inclusief PSK-formulieren (dat zijn de fiscale gegevens van de polis) zo snel mogelijk over te dragen aan Brand New Day.

(...) Houd er rekening mee dat de hierboven genoemde ontbrekende gegevens uiterlijk vijf werkdagen voor de startdatum bij ons binnen moeten zijn om op tijd met de uitkering te kunnen starten. Als de lijfrente-uitkering later van start gaat, heeft dat mogelijk gevolgen voor de vaste rente die u gedurende de looptijd ontvangt. Die kan afwijken van de rente in ons rentevoorstel. Ook moet u er rekening mee houden dat in de meeste gevallen ook de datum waarop u de eerste uitkering ontvangt, opschuift. (...)"

2.11 Op 12 februari 2025 heeft Brand New Day de consument een e-mail gestuurd over zijn lijfrente. In deze e-mail staan de volgende passages:

"(...) U gaf aan dat u van mening bent dat de uitkering te laat is gestart en dat u niet op de hoogte was van de termijn waarin wij het benodigde PSK-formulier moesten ontvangen. (...)

***Polis* [naam aanbieder 2]**
Op 24 december 2024 hebben wij de waarde van uw polis vanuit [naam aanbieder 2] *ontvangen. Het benodigde PSK-formulier ontvingen wij op 30 december 2024. Wij dienen echter zowel de totale inleg als het PSK-formulier uiterlijk vijf werkdagen vóór de gewenste startdatum te ontvangen. In dit geval was het helaas niet meer mogelijk om de lijfrente-uitkering op 1 januari 2025 te laten starten. Zie hiervoor ook de bijgevoegde productvoorwaarden van de lijfrente-uitkering (artikel 9.5).*

***Polis* [naam aanbieder 1]**
Het PSK-formulier van uw [naam aanbieder 1]*-polis hebben wij pas op 28 januari 2025 per post ontvangen. Omdat dit ook niet tijdig binnen was, hebben wij u tegemoet willen komen door de lijfrente-uitkering alsnog met ingang van 1 februari 2025 te laten starten. Wij hebben u hierover per e-mail geïnformeerd op 18 december 2024 en 18 januari 2025. In beide e-mails hebben wij vermeld dat het PSK-formulier van de* [naam aanbieder 1]*-polis nog ontbrak en hebben wij gewezen op de termijn van vijf werkdagen vóór de gewenste startdatum.*

Uw overstap
(...) Brand New Day is de ontvangende partij en zet de uitkering in werking zodra alle benodigde gegevens compleet zijn.

Hoewel wij geen overstapservice aanbieden voor de lijfrente-uitkering, hebben wij wel op 20 januari 2025 een herinnering gestuurd naar [naam aanbieder 1] *om het PSK-formulier op te sturen. Gelukkig is het formulier snel daarna binnengekomen en kon uw uitkering per 1 februari starten.*

Uw verzoek om rentevergoeding
U heeft aangegeven graag een rentevergoeding te willen ontvangen en de lijfrente-uitkering met terugwerkende kracht in te laten gaan. Omdat wij aan al onze plichten hebben voldaan, kunnen wij u hier helaas niet in tegemoetkomen. (...)"

2.12 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vorderingen van de consument

2.13 De consument vordert dat Brand New Day de startdatum van zijn lijfrente met terugwerkende kracht vervroegt van 1 februari 2025 naar 1 januari 2025. Daarnaast vordert de consument € 500,- van Brand New Day.

2.14 De consument neemt het standpunt in dat Brand New Day ten opzichte van hem toerekenbaar is tekortschoten in de nakoming van haar zorgplicht. In dit verband heeft hij het volgende aangevoerd:

a. Ten onrechte heeft Brand New Day de lijfrente op 1 februari 2025 laten ingaan en niet op 1 januari 2025, zoals overeengekomen. Daardoor loopt de consument één maand rente mis. Het gaat de consument in dit verband ook om de rente-op-rente gedurende de looptijd van de overeenkomst.
b. Brand New Day geeft aan dat zij het PSK-formulier van [naam aanbieder 1] niet op tijd heeft ontvangen. De consument heeft echter van [naam aanbieder 1] op 11 december 2024 een PSK-formulier ontvangen, dus dat is op tijd voor de gewenste startdatum 1 januari 2025. Als klant heeft de consument echter niets te maken met PSK-formulieren, dit zijn afspraken tussen aanbieders onderling. Brand New Day heeft het PSK-formulier niet op tijd van [naam aanbieder 1] ontvangen en heeft niet aan haar zorgplicht voldaan.
c. Brand New Day is zeer nalatig geweest in haar communicatie richting de consument. Zij heeft hem niet tijdig geïnformeerd dat zij het PSK-formulier niet op tijd had ontvangen. Daarnaast heeft Brand New Day telkens naar [naam aanbieder 1] verwezen.
d. Doordat Brand New Day haar zorgplicht heeft geschonden, is de consument rente misgelopen. De schade die hij daardoor heeft geleden, moet voor rekening van Brand New Day komen. Daarnaast heeft de consument door dit alles telefoonkosten moeten maken. Die moeten ook voor rekening van Brand New Day komen. Alles bij elkaar heeft de consument zijn schade op € 500,- becijferd.

Het verweer van Brand New Day

2.15 Brand New Day voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of Brand New Day toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de consument en of Brand New Day de schade die consument daardoor stelt te hebben geleden aan hem moet vergoeden. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

3.2 De consument neemt het standpunt in zoals hiervoor weergegeven onder 2.13 en 2.14.

3.3 De commissie begrijpt dat Brand New Day daartegenover het standpunt huldigt dat zij haar zorgplicht ten opzichte van de consument niet heeft geschonden en dat zij niet gehouden is de schade die de consument stelt te hebben geleden aan hem te vergoeden. Brand New Day heeft toegelicht, samengevat, dat zij in overeenstemming met de productvoorwaarden heeft gehandeld. Volgens Brand New Day volgt uit artikel 9 lid 5 van de product-voorwaarden dat zij zowel de inleg voor een lijfrente als de PSK-formulieren uiterlijk vijf werkdagen voor de gewenste startdatum moet hebben ontvangen. Daarnaast volgt volgens Brand New Day uit artikel 10 lid 3 van de productvoorwaarden dat de gewenste startdatum van de lijfrente zal worden verschoven als zij de inleg of de PSK-formulieren niet op tijd heeft ontvangen. Brand New Day is van mening dat zij op grond van de product-voorwaarden gerechtigd was de startdatum een maand te verschuiven omdat zij de PSK-formulieren van [naam aanbieder 1] en [naam aanbieder 2] niet op tijd heeft ontvangen en dat zij daarom niet schadeplichtig is ten opzichte van de consument.

Brand New Day was bevoegd om de startdatum van de lijfrente te verschuiven

3.4 De commissie is van oordeel dat Brand New Day bevoegd was om de startdatum van de lijfrente te verschuiven van 1 januari 2025 naar 1 februari 2025. Dit volgt uit de offerte, hiervoor opgenomen onder 2.2, en uit artikel 9 lid 5 van de productvoorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.6, in verbinding met artikel 10 lid 3 van de productvoorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.7. Brand New Day heeft dat terecht aangevoerd.

3.5 Uit de processtukken blijkt verder dat de inleg voor de lijfrente van de consument bij [naam aanbieder 1] en [naam aanbieder 2] vandaan zou komen. Brand New Day heeft toegelicht dat zij de inleg van [naam aanbieder 2] op 24 december 2024 heeft ontvangen en het PSK-formulier van [naam aanbieder 2] op 30 december 2024. Nu de consument dat niet heeft betwist gaat de commissie uit van de juistheid van deze stelling. Brand New Day heeft daarnaast toegelicht dat zij het PSK-formulier van [naam aanbieder 1] op 28 januari 2025 heeft ontvangen. Ook dat heeft de consument niet betwist.

3.6 De commissie constateert dat de PSK-formulieren van [naam aanbieder 1] en van [naam aanbieder 2] allebei niet binnen vijf werkdagen voor 1 januari 2025 in het bezit van Brand New Day waren. Gelet daarop en op hetgeen is opgenomen in de offerte en in artikel 9 lid 3 in verbinding met artikel 10 lid 5 van de productvoorwaarden oordeelt de commissie dat Brand New Day bevoegd was om de startdatum te verschuiven.

Brand New Day heeft niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar gehandeld

3.7 Het voorgaande kan anders zijn als Brand New Day door gebruik te maken van haar bevoegdheid om de startdatum te verschuiven naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld.[1] Naar het oordeel van de commissie is daarvan echter geen sprake. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.8 Vast staat dat Brand New Day de consument op 18 december 2024 eraan heeft herinnerd dat zij de inleg en de PSK-formulieren van [naam aanbieder 1] en van [naam aanbieder 2] uiterlijk vijf werkdagen voor de gewenste startdatum in haar bezit zou moeten hebben om de lijfrente op de gewenste startdatum te kunnen laten starten. Dit blijkt uit de e-mail van Brand New Day aan de consument van 18 december 2024, hiervoor opgenomen onder 2.8. Uit die e-mail blijkt ook dat Brand New Day de consument heeft gewaarschuwd dat de startdatum mogelijk verschoven zou worden als Brand New Day de vereiste inleg en PSK-formulieren niet tijdig in haar bezit zou hebben. Vanaf 18 december 2024 heeft de consument naar het oordeel van de commissie voldoende tijd gehad om het ertoe te leiden dat Brand New Day de vereiste inleg en documenten tijdig in haar bezit zou hebben. Daarnaast staat vast dat Brand New Day de consument op 25 december 2024 nog een keer een herinnering heeft gemaild en op 28 januari 2025 nog een keer.

3.9 Dat Brand New Day de startdatum heeft verschoven is onder de geschetste omstandigheden naar het oordeel van de commissie niet naar maatstaven van redelijkheid onaanvaardbaar. Dat Brand New Day er voor heeft gekozen om de startdatum van de lijfrente een maand te verschuiven (van 1 januari 2025 naar 1 februari 2025) oordeelt de commissie evenmin niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar nu dat in lijn is met de reguliere uitkeringsmomenten van de lijfrente.

3.10 Gelet op het voorgaande faalt bovendien de stelling van de consument dat Brand New Day nalatig is geweest in haar communicatie richting de consument. Uit de processtukken kan geen andere conclusie worden getrokken dan dat Brand New Day de consument tijdig, herhaaldelijk en indringend heeft gewaarschuwd voor de gevolgen van het te laat aanleveren van de inleg van [naam aanbieder 1] en [naam aanbieder 2] en de PSK-formulieren.

3.11 Ten slotte is het volgende nog van belang. De commissie begrijpt dat de consument vragen heeft over de functie van de PSK-formulieren. De functie hiervan staat echter duidelijk omschreven in artikel 1 aanhef en lid 20 van de productvoorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.5.

[1] Dat volgt uit artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Het hele artikel is opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

Als de consument hier vragen over had of als andere zaken hem niet duidelijk waren, dan had het op zijn weg gelegen om hierover, desnoods via zijn adviseur, vragen te stellen aan Brand New Day. Het is de commissie echter niet gebleken dat hij dat heeft gedaan. Dit blijft voor zijn eigen rekening en risico.

3.12 Gelet op al het voorgaande faalt de stelling van de consument dat Brand New Day haar zorgplicht ten opzichte van hem heeft geschonden. Daarbij is de commissie van oordeel dat de zorgplicht van Brand New Day niet zo ver reikt dat zij zelf bij [naam aanbieder 1] had moeten informeren naar het PSK-formulier. De commissie begrijpt dat Brand New Day dat wel heeft gedaan en kwalificeert dat als serviceverlening richting de consument, niet als een verplichting die zij ten opzichte van de consument had.

Brand New Day hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen

3.13 De consument vordert schadevergoeding van Brand New Day. Nu de commissie hiervoor heeft vastgesteld dat Brand New Day haar zorgplicht ten opzichte van de consument niet heeft geschonden, is er voor het vergoeden van schade door Brand New Day aan de consument geen grond.

Conclusie

3.14 De conclusie is dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat Brand New Day haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden. Brand New Day hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

Ambtshalve toetsing

3.15 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 9 lid 3 en artikel 10 lid 5 van de product-voorwaarden van belang. De commissie heeft deze bedingen getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

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 2024, 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 zes 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 twee 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 twee 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248 BW

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.