Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-37 d.d. 22 januari 2014
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. B.F. Keulen, leden en mr. E.J. Heck als secretaris)

Samenvatting

Geldigheidstermijn offerte verlopen waardoor lager rendement. Aangeslotene (tussenpersoon) heeft volgens Consument onvoldoende zorg betracht bij begeleiding. Consument vordert provisie terug en misgelopen rendement. Commissie oordeelt dat Aangeslotene niet tekort is geschoten omdat opgetreden vertraging Aangeslotene niet kan worden verweten. Vordering afgewezen.

Consument,

tegen

Acadium Bastion B.V., gevestigd te Rotterdam, 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 ondertekende vragenformulier van 21 februari 2013;
- de brief van Consument van 30 januari 2013;
- de brief van Consument van 20 februari 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de stukken die Consument ter zitting aan de Commissie en Aangeslotene heeft overhandigd.

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 19 november 2013 en aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Via bemiddeling van Aangeslotene is bij X N.V. in 1997 een levensverzekeringsovereenkomst tot stand gebracht.
Als verzekeringnemer treedt op Y B.V.
Verzekerde is Consument.
De ingangsdatum is 30 december 1996 en de lijfrente-ingangsdatum is 30 december 2011.

3.2. Op 2 november 2011 vindt telefonisch contact plaats tussen Aangeslotene en Consument naar aanleiding waarvan Aangeslotene een e-mailbericht aan Consument zendt waarin zij onder meer vermeldt:
"De waarde van de polis onder nummer 9282125 bedraagt per 30-12-2011 EUR 9.381,91
Conform uw verzoek treft u hieronder een overzicht van de 3 mogelijkheden die u heeft met betrekking tot uw stamrechtpolis (in onderstaande uitwerking is al rekening gehouden met onze vaste bemiddelingsvergoeding van EUR 450,--).
(…..)
3) verder sparen via een stamrecht deposito. Bij een looptijd van 21 jaar ontvangt u dan een vaste rentevergoeding van 4,5%. Het eindsaldo na 21 jaar (01-01-2033) bedraagt dan EUR 22.508,--.
(….)"

3.3. Op 8 december 2011 bericht Consument aan Aangeslotene per e-mail onder meer:
"Maak het maar in orde voor optie 3. (echter ik vind het belachelijk dat wij nu voor deze gang van zaken moeten betalen, daar is 15 jaar geleden niets over gezegd.)
(…..)"

3.4. Op 29 december 2011 stuurt Aangeslotene een bericht aan Consument waarin zij meldt:
"(…..)
U heeft nu de papieren toegestuurd gekregen om een stamrechtrekening tegen variabele rente (Commissie: bij Z N.V., hierna te noemen X) te openen. Zodra deze geopend is, wordt het geld, minus de EUR 450,-- bemiddelingskosten, doorgestort naar een andere bank. Bij deze bank ontvangt u een rente van minimaal 4,4 % op een deposito met een looptijd van 21 jaar."

3.5. Op 24 januari 2012 zendt Aangeslotene aan Consument de formulieren nodig voor het openen van een stamrechtspaarrekening bij A N.V., hierna te noemen A. Hierbij vermeldt Aangeslotene onder meer: "Graag brengen wij onder uw aandacht dat de voorgestelde stamrechtspaarrekening vrij is van door de bankinstelling aan ons toe te kennen vergoedingen. Hierdoor verkrijgt u een extra rentevergoeding van 0,3% op de actuele rente. Inclusief de extra rentevergoeding bedraagt de rente voor een deposito met een looptijd van 21 jaar thans 4,90 %."

3.6. Op 3 februari 2012 bericht Aangeslotene Consument per e-mail dat Aangeslotene de hierboven genoemde formulieren nog niet heeft terugontvangen en dat, om in aanmerking te komen voor de rente van 4,9%, het geld voor 20 februari 2012 bij A binnen moet zijn.

3.7. Op 7 februari 2012 verzendt Aangeslotene de van Consument ontvangen formulieren nodig voor het openen van een B Groeirekening (Netto) naar A en verzoekt A een

voor de overdracht van het bij X gestalde saldo naar A benodigde vrijwaringsverklaring te zenden naar X.

3.8. Op 7 februari 2012 zendt Aangeslotene een e-mailbericht aan X waarin Aangeslotene onder meer schrijft: "Wij hebben A N.V. verzocht u een vrijwaringsverklaring te doen toekomen ……".

3.9. Op 6 maart 2012 bericht Aangeslotene A dat de door die bank verzonden vrijwaringsverklaring door X niet wordt geaccepteerd omdat deze gericht is aan de afdeling Leven Particulier in plaats van aan A.

3.10. Het saldo is eind maart 2012 bijgeschreven op de rekening bij A. De rente was toen 4,8% per jaar.

4. De vordering, grondslagen en verweer

4.1. In zijn brieven van 30 januari en 20 februari 2013 stelt Consument dat hij de advieskosten ad € 450,- niet wil betalen en het renteverschil van 0,1 % over 21 jaar ad € 1.712,- bruto vergoed wil zien. Ter zitting verklaart Consument dat hij van Aangeslotene een bedrag vordert van € 1.300,-.

4.2. Deze vordering berust op de grondslag dat Aangeslotene als redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon toerekenbaar tekort is geschoten in zijn dienstverlening jegens Consument. Daartoe stelt Consument het volgende: Op 27 december 2011 is overeengekomen eerst bruto af te rekenen bij X en daarna gelijk door te storten naar de hoogste aanbieder. Pas op 24 januari 2012 komt er een aanbod en vervolgens duurt het nog tot eind maart 2012 voor het geld bij A is bijgeschreven met als gevolg een 0,1 % lagere rente gedurende 21 jaar.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument heeft ingestemd met een vergoeding aan Aangeslotene ad € 450,- voor haar advies en bemiddeling.
- Het door haar geadviseerde financiële product is passend omdat dit product een vaste rentevergoeding kent van 4,8 % waar Consument aanvankelijk uitzicht had op een vaste rentevergoeding van 4,5%. Van schade is derhalve geen sprake.
- De vertraging, waardoor Consument niet tijdig van het aanbod van A gebruik kon maken om een financieel product af te nemen met een vaste rente van 4,9 %, kan niet worden gezien als een tekortkoming van Aangeslotene.

5. Beoordeling

5.1. De klacht van Consument spitst zich volgens de Commissie toe op het handelen van Aangeslotene in de periode van 27 december 2011(toen partijen de door Consument gestelde, in 4.2 weergegeven afspraken maakten) tot 20 februari 2012 (de datum waarop A de rente verlaagde).

5.2 De Commissie stelt vast dat volgens de stellingen van Consument op 27 december 2011 tussen partijen is overeengekomen dat het stamrechtkapitaal eerst op een rekening met variabele rente bij X gestort zou worden. Dat is gebeurd en daarover kan Consument zich dus niet met succes beklagen.

5.3 Vervolgens heeft Aangeslotene op 24 januari 2012 aan Consument de formulieren voor het openen van een stamrechtspaarrekening bij A toegezonden.
De Commissie is van oordeel dat daarbij niet gesproken kan worden van een onredelijk lang tijdsverloop, mede in aanmerking nemend de einde-jaarsperiode.

5.4 Naar onweersproken door Aangeslotene is gesteld heeft zij de hiervoor genoemde formulieren op 7 februari 2012 getekend van Consument retour ontvangen, pas na een rappel aan Consument van 3 februari 2012, waarbij zij heeft gewaarschuwd voor een rentewijziging door A per 20 februari 2012. Het tijdsverloop tussen 24 januari en 7 februari 2012 valt daarom buiten haar verantwoordelijkheid.

5.5 Aangeslotene heeft de formulieren direct na ontvangst doorgestuurd naar A met het verzoek om een vrijwaringsverklaring toe te zenden aan X. Ook in dit opzicht treft haar geen verwijt.

5.6 De vertraging die daarna is ontstaan, waardoor het stamrechtkapitaal niet voor 20 februari 2012 op de rekening bij A is overgeschreven, is het gevolg van de omstandigheid dat A de vrijwaringsverklaring onjuist, en anders dan door Aangeslotene aangegeven, heeft opgesteld. Dit valt evenwel Aangeslotene niet aan te rekenen.

5.7 Gezien het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene niet is tekort geschoten in haar dienstverlening aan Consument en dat de vordering dus moet worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.