Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0250
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman,
prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 augustus 2019
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 17 maart 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Productvoorwaarden Aanvullend PensioenSparen

Samenvatting

Pensioenspaarrekening. Rente. De consument vindt dat de bank aansprakelijk is voor de door hem sinds 2014 misgelopen rente, omdat de bank heeft verzuimd de helft van de spaarbedragen uit zes vrijgevallen lijfrenteverzekeringen op de depositorekening te storten met een vaste rente van 3,5%. In plaats daarvan heeft zij het grootste deel van die bedragen op een spaarrekening met variabele rente gezet. De commissie oordeelt dat niet vaststaat dat de consument de door hem genoemde opdracht aan de bank heeft gegeven en dat de bank die dus ook niet verkeerd heeft uitgevoerd. De vordering wordt afgewezen.

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 hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 september 2020 en zijn aldaar verschenen.

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

2.1 Voordat de commissie overgaat tot haar beoordeling, schetst zij onder het kopje 'wat is er gebeurd' de feiten. Daarna worden 'de klacht en vordering' van de consument en 'het verweer' van de bank omschreven.

Wat is er gebeurd?

2.2 De consument heeft in zes lijfrenteverzekeringen bij Nationale-Nederlanden Levensverzekering N.V. kapitaal opgebouwd van € 193.058,80. In december 2013 zijn die lijfrenteverzekeringen geëindigd en zijn de lijfrentekapitalen vrijgekomen.

2.3 De pensioenadviseur van de consument heeft op 9 april 2014 geadviseerd de ene helft van de lijfrentekapitalen voor 11 jaar vast te zetten op een bankspaarrekening bij Aegon tegen een vaste rente van 3,4% en de andere helft voor dezelfde periode op een bankspaar-rekening bij de bank tegen een vaste rente van 3,5%. De pensioenadviseur heeft zich gebaseerd op de Offerte Aanvullend PensioenSparen (hierna: APS) die hij 9 april 2014 uit het digitale systeem van de bank had verkregen. In de offerte staat onder meer:

Aanvraagdatum	09-04-2014
Einddatum rentegeldigheid	29-04-2014

Sparen deposito	
Ingangsdatum	01-05-2014
Einddatum	01-05-2025
Rentepercentage (vast)	3,50%
Eenmalige inleg	€ 96.530,00
Doelkapitaal	€ 141.570,28

En de volgende passage:
"De hierboven gemaakte berekening van het doelkapitaal is slechts bedoeld om u inzicht te geven in de mogelijke opbrengst van de inleg. Aan de genoemde bedragen kunnen geen rechten worden ontleend. (…) Is in deze offerte een deposito opgenomen?
Let u dan op het volgende:
- Het rentepercentage van het deposito is alleen geldig als de inleg voor het deposito uiterlijk op de genoemde einddatum rentegeldigheid bij ons op de rekening staat. Komt de inleg later binnen dan deze datum, dan ontvangt u de actuele rente. Dit is de rente die geldig is op de datum dat de inleg bij ons op de rekening staat.
- De ingangsdatum en daarmee ook de Einddatum van het deposito is indicatief. Na ontvangst van de inleg, gaat het deposito in."

2.4 Na toestemming van de consument heeft de pensioenadviseur de aanvraag van het APS op 9 april 2014 bij de bank ingediend.

Op dezelfde dag heeft de bank de consument een e-mail gestuurd waarin zij de ontvangst van de aanvraag heeft bevestigd. In de e-mail schrijft de bank:

"(…)
Via [adviseur] heeft u uw Aanvullend PensioenSparen aangevraagd. In dit bericht vindt u alle informatie en de stappen die nodig zijn om het geld op uw bankspaarrekening te kunnen storten.
Controle van gegevens
Voor uw Aanvullend PensioenSparen gaan wij uit van de gegevens zoals deze vermeld zijn in de bijlagen. Wilt u deze gegevens controleren en eventuele wijzigingen doorgeven aan [adviseur] op telefoonnummer [telefoonnummer adviseur]?
Storting van het geld
Om gebruik te kunnen maken van het afgesproken rentepercentage dient het geld binnen de geldigheidstermijn van uw offerte ontvangen te zijn op de rekening. Voor u betekent dit dat het geld uiterlijk 29 april 2014 op uw rekeningnummer [rekeningnummer] moet staan.
Nationale-Nederlanden Levensverzekering Mij NV -en ex-RVS- hebben wij een bericht gestuurd waarin wij verzoeken het geld op de datum van expiratie: 25 april 2014 over te maken. Wij willen u vragen nu alvast aan Nationale-Nederlanden Levensverzekering Mij NV -en ex-RVS- toestemming te geven voor het storten van het geld.
Wilt u zo vriendelijk zijn Nationale-Nederlanden Levensverzekering Mij NV -en ex-RVS- toestemming te geven voor het overboeken van de waarde van uw verzekering naar uw Aanvullend PensioenSparen. U geeft uw toestemming via het overdrachtsformulier. Wilt u dit formulier invullen en binnen vijf dagen versturen naar Nationale-Nederlanden Levensverzekering Mij NV -en ex-RVS-?
Toegang tot mijn.nn
U heeft bij [de bank] een rekening waarbij u toegang krijgt tot mijn.nn. Via mijn.nn heeft u inzicht in uw bankspaarrekening(en), ontvangt u belangrijke berichten en kunt u eenvoudig zelf wijzigingen zoals een adreswijziging doorvoeren. Wel zo gemakkelijk.
(…)"

Bij die e-mail en brief heeft de bank enkele documenten meegestuurd, waaronder het "*Contract voor uw Aanvullend PensioenSparen*".

In het contract staat dat de storting afkomstig is van één polisnummer. Tevens staat er onder andere:

Aanvullend PensioenSparen

Rekeningnummer	: [redacted]
Rentetype	: Variabel
Variabele Rente	: 1,8%. Let op: dit is geen vaste rentevergoeding.
Rentetype	: Deposito
Vaste Rente	: 3,5%
Duur van de vaste rente	: 11 jaar
Geldigheidsdatum vaste rente	: Uiterlijk 29 april 2014

Om gebruik te maken van de gegarandeerde vaste rentevergoeding, moet uw storting uiterlijk op de geldigheidsdatum binnen zijn.

2.5 Bij de e-mail en brief van 9 april 2014 heeft de bank ook de "*Productvoorwaarden Aanvullend PensioenSparen*' (hierna: de voorwaarden, zie bijlage) meegestuurd. In de voorwaarden is opgenomen - vergelijk artikel 4.3 van de voorwaarden - dat een storting eerst binnen komt op de APS-rekening, de spaarrekening met variabele rente. Als daartoe een opdracht aan de bank - - vergelijk artikel 6.1 van de voorwaarden - wordt gegeven, wordt het gestorte bedrag naar de depositorekening overgeboekt.

2.6 Bij de e-mail van de bank van 9 april 2014 bevond zich ook een '*overdrachtsformulier*'. Met dit formulier geeft de consument Nationale-Nederlanden Levensverzekering Mij NV -en ex-RVS- toestemming om de overdrachtswaarde van een bedrag afkomstig van één polis-nummer te storten op zijn bankspaarrekening. De consument wordt verzocht om dit formulier te sturen naar Nationale-Nederlanden Levensverzekering Mij NV -en ex-RVS-.

2.7 Op 9 april 2014 heeft de consument aan Nationale-Nederlanden Levensverzekering N.V. een e-mail en een brief gestuurd over de zes afgelopen lijfrenteverzekeringen. Hierin verzoekt de consument Nationale-Nederlanden Levensverzekering € 96.529,- over te dragen aan Aegon en de rest van het kapitaal te storten op een inmiddels geopende bancaire rekening bij Nationale-Nederlanden Bank. De consument verwijst in dat verband naar bijlagen die niet zijn toegevoegd aan het dossier.

2.8 Op 18 april 2014 heeft de bank een e-mail aan de consument gestuurd waarin zij bevestigt dat zij die dag een bedrag van € 15.476,37 had ontvangen op de APS-rekening van de consument. Dit bedrag correspondeert met het vrijgevallen kapitaal van de lijfrente-verzekering met het polisnummer eindigend op 33. De bank heeft dit bedrag vervolgens overgeboekt naar een depositorekening van de consument met een vaste rente van 3,5%.

2.9 De kapitalen van de andere vrijgevallen lijfrenteverzekeringen met de polisnummers eindigend op 24, 69, 26, 31 en 41 heeft Nationale-Nederlanden Levensverzekering N.V. later op de APS-rekening van de consument overgemaakt. Eén bedrag is op 25 april 2014 op die rekening bijgeschreven en de overige vier bedragen samen zijn op 27 juni 2014 bijgeschreven. De bank heeft deze overige bedragen niet naar de depositorekening van de consument overgeboekt.

2.10 De consument had vanaf het openen van de APS-rekening toegang tot de digitale omgeving van de bank. Daar is te lezen dat een bedrag van € 15.476,37 op de depositorekening staat tegen een vaste rente van 3,5% en het restant kapitaal op de APS-rekening tegen variabele rente.

2.11 In 2015 en 2016 heeft de consument van de bank jaaroverzichten ontvangen, waarop de saldo's waren opgenomen van de depositorekening met de vaste rente van 3,5% en van de APS-rekening met de variabele rente. Als bijlage hierbij heeft de consument een overzicht van de rentetarieven van de variabele rente ontvangen.

2.12 Op of omstreeks 4 oktober 2016 heeft de consument zijn pensioenadviseur gemeld dat het 'een en ander' niet in orde was met de uitgevoerde opdracht. Op 16 oktober 2018 heeft de consument de pensioenadviseur aansprakelijk gesteld omdat hij alleen over een beperkt bedrag een vaste rente van 3,5% ontving en over de overige bedragen een veel lagere, variabele rente. Op 6 juni 2019 heeft de consument de bank aansprakelijk gesteld voor de geleden schade en de nog te lijden schade vanwege misgelopen vaste rente. De bank heeft de aansprakelijkheid van de hand gewezen. Daarom heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.13 De consument vordert van de bank € 38.540,-. Dit is het verschil tussen het kapitaal op de APS-rekening waarover de consument alleen variabele rente ontvangt en het kapitaal dat op de depositorekening zou renderen tegen een vaste rente van 3,5%.

2.14 De consument heeft de pensioenadviseur in de arm genomen om zijn belangen te behartigen omdat hij weinig tot geen kennis heeft van dit soort producten. De opdracht aan de pensioenadviseur was om het kapitaal onder te brengen op een bankspaarrekening voor een periode van 11 jaar tegen een vaste rente van 3,5%. De bank heeft de opdracht van de consument niet uitgevoerd. Waar en bij wie het mis is gegaan staat de consument volledig buiten. De consument ziet zich als een gedupeerde en wil dat de fout wordt opgelost.

Het verweer

2.15 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

Waarover moet de commissie een beslissing nemen?

3.1 Aan de orde is de vraag of de bank een fout heeft gemaakt door de overige bedragen, nadat dit op de APS-rekening was ontvangen, niet naar de depositorekening over te boeken. Bepalend hiervoor is of de consument de bank opdracht heeft gegeven deze overige bedragen naar de depositorekening over te boeken nu een overboeking naar een dergelijke rekening op grond van artikel 6.1 van de voorwaarden alleen aan de orde is na een opdracht aan de bank. Als de consument die opdracht aan de bank heeft gegeven, heeft de bank een fout gemaakt door die opdracht niet uit te voeren en is zij voor de schade van de consument aansprakelijk.

Is de bank toerekenbaar tekortgekomen?

3.2 Vast staat dat de bank van de consument de opdracht heeft ontvangen om de waarde van polisnummer eindigend op 33, dit is een bedrag van € 15.476,37, op de depositorekening over te boeken. De bank heeft die betalingsopdracht uitgevoerd en de consument ontvangt over dit bedrag een vaste rentevergoeding van 3,5%. De consument stelt dat hij voor de overige bedragen eenzelfde betalingsopdracht aan de bank heeft gegeven. De bank betwist dit. Dan is het aan de consument om zijn stelling te bewijzen. Dit volgt uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (hierna: Rv). Uit de stukken die de consument in de klachtprocedure heeft overgelegd blijkt niet dat hij de bank opdracht heeft gegeven om ook de overige bedragen naar de depositorekening over te boeken. Uit die stukken blijkt alleen dat de overige bedragen op de APS-rekening moeten worden gestort.

Conclusie

3.3 De commissie concludeert dat de consument geen opdracht aan de bank heeft gegeven om het kapitaal op de depositorekening over te maken. De bank was daarom niet verplicht om de overige ontvangen bedragen naar die depositorekening over te maken en zij heeft geen fout gemaakt door het geld op de APS-rekening te laten. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

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 wanneer 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 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Productvoorwaarden Aanvullend PensioenSparen

Artikel 5 Variabele renterekening

5.1 De bank vergoedt rente over het saldo op de variabele renterekening gerekend vanaf de dag van ontvangst van de inleg tot de einddatum van de overeenkomst. De bank bepaalt de hoofte van het rentepercentage en kan deze altijd wijzigen. De rekeninghouder krijgt altijd van tevoren bericht over een wijziging van het rentepercentage.

(…)

Artikel 6 Deposito

6.1 de rekeninghouder kan het saldo op de variabele renterekening geheel of gedeeltelijk storten in één of meer deposito's. Het minimum bedrag daarvoor is € 1.000,- per deposito.

(…)

6.3 als de rekeninghouder kiest voor een deposito, vergoedt de bank over de looptijd een vast rentepercentage, de hoogte van het rentepercentage is afhankelijk van de gekozen duur en geldt voor de gehele looptijd van het deposito en wordt tussentijds niet gewijzigd.

6.4 als de rekeninghouder bij de aanvraag heeft aangegeven dat (een deel van de) inleg in een deposito moet worden gestort, geldt voor de storting in deposito het geoffreerde rentepercentage, op voorwaarde dat de inleg uiterlijk is ontvangen op de geldigheidsdatum.

(…)

6.7 extra stortingen in het deposito zijn niet toegestaan.

(…)