

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-549
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 december 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 30 augustus 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de Bank - in dezen opgetreden als tussenpersoon - tekort is geschoten bij de afwikkeling van de pensioenverzekering bij verzekeraar X en het haar derhalve te verwijten valt dat Consument zijn eerste pensioenuitkering pas later heeft ontvangen. Blijkens het dossier heeft de adviseur van Consument in eerste instantie bij de Bank aangegeven dat Consument zijn verzekering met een jaar wilde verlengen. Begin september 2017 heeft diezelfde adviseur de Bank medegedeeld dat Consument zijn verzekering niet wilde verlengen en het pensioenkapitaal diende te worden overgedragen aan verzekeraar Y. Eerst toen, begin september 2017, mocht daarom van de Bank worden verwacht dat zij verzekeraar X de opdracht gaf het pensioenkapitaal over te dragen. Gelet hierop en gelet erop dat verzekeraar X het pensioenkapitaal binnen redelijke termijn – te weten op 14 september 2017 – aan verzekeraar Y heeft overgemaakt, ziet de Commissie niet in op welke wijze de Bank in dezen tekort is geschoten.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft op 30 mei 1995, via de Bank, een pensioenverzekering afgesloten bij verzekeraar X. Partijen zijn hierbij overeengekomen dat verzekeraar X op de einddatum van de verzekering (21 juli 2017) € 100.176,63 zal uitkeren. Dit bedrag zal door Consument worden aangewend voor de aankoop van een pensioen.
- 2.2 Op 21 april 2017 heeft Consument contact opgenomen met de Bank en bij haar geïnformeerd naar de aankomende expiratie van zijn verzekering. Op 16 mei 2017 is er opnieuw contact geweest tussen Consument en de Bank en tussen Consument en de afdeling Pensioenadvies van de Bank.
- 2.3 Consument heeft op 16 juni 2017 een andere adviseur van buiten de Bank ingeschakeld. Deze adviseur heeft de Bank op 4 juli 2017 per e-mail het volgende bericht:
- “Verzekerde wenst de looptijd van de polis te verlengen met een jaar. Wilt u aangeven of dat mogelijk is? Zo ja, dan ontvangen wij daarvoor graag een wijzigingsvoorstel.”*
- 2.4 Op 31 juli 2017 hebben de adviseur en de Bank contact gehad.
- 2.5 Op 15 augustus 2017 heeft verzekeraar X de Bank bericht dat verlenging van de verzekering mogelijk is. De Bank heeft dit telefonisch aan Consument medegedeeld.
- 2.6 Begin september 2017 heeft de adviseur van Consument contact opgenomen met de Bank en haar medegedeeld dat het pensioenkapitaal dient te worden aangewend voor de aankoop van een direct ingaand pensioen bij verzekeraar Y.
- 2.7 Op 14 september 2017 heeft verzekeraar X het pensioenkapitaal ad € 100.176,63 overgemaakt aan verzekeraar Y. Eind oktober 2017 heeft Consument zijn eerste pensioenuitkering ontvangen.
- 2.8 De adviseur van Consument heeft hem voor zijn werkzaamheden € 650,- in rekening gebracht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt gehouden de door hem gemiste pensioenuitkeringen – van drie maal € 200,- – en de door hem gemaakte advieskosten (ad € 650,-) voor haar rekening te nemen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft maandenlang tevergeefs geprobeerd om bij de Bank informatie over zijn pensioenverzekering te verkrijgen. Pas begin september 2017 werd de gevraagde informatie door de Bank verstrekt en kon het pensioenkapitaal aan verzekeraar Y worden overgemaakt. De pensioenuitkering van Consument is hierdoor drie maanden later ingegaan.
- De Bank was reeds op 20 juli 2017 ervan op de hoogte dat Consument zijn verzekering niet langer wilde uitstellen, doch het kapitaal wilde aanwenden voor de aankoop van een direct ingaand pensioen bij verzekeraar Y.
- Door de houding van de Bank zag Consument zich genoodzaakt een adviseur van buiten de Bank in te schakelen.

De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre de Bank in dezen tekort is geschoten bij de afwikkeling van de pensioenverzekering en het haar derhalve te verwijten valt dat Consument zijn eerste pensioenuitkering pas in oktober 2017 heeft ontvangen.
- 4.2 De Commissie merkt hierbij allereerst op dat zij – niet bij de gesprekken tussen de Bank en Consument aanwezig – zich bij de beantwoording van deze vraag dient te baseren op de in het dossier aanwezige stukken. Blijkens het dossier heeft de adviseur van Consument in eerste instantie bij de Bank aangegeven dat Consument zijn verzekering met een jaar wilde verlengen. Begin september 2017 heeft diezelfde adviseur de Bank medegedeeld dat Consument zijn verzekering niet wilde verlengen en het pensioenkapitaal diende te worden overgedragen aan verzekeraar Y. Eerst toen, begin september 2017, mocht daarom van de Bank worden verwacht dat zij verzekeraar X de opdracht gaf het pensioenkapitaal over te dragen. Gelet hierop en gelet erop dat verzekeraar X het pensioenkapitaal binnen redelijke termijn – te weten op 14 september 2017 – aan verzekeraar Y heeft overgemaakt, ziet de Commissie niet in op welke wijze de Bank in dezen tekort is geschoten.
- 4.3 Ten overvloede merkt de Commissie voorts op dat de afwikkeling van de expiratie mede de nodige tijd in beslag heeft genomen doordat Consument vragen heeft gesteld ten aanzien van de precieze hoogte van het pensioenkapitaal. Dat de beantwoording van deze vragen op zich heeft laten wachten, valt niet de Bank, maar verzekeraar X aan te rekenen. Verzekeraar X was immers de instantie die hierover duidelijkheid kon verschaffen.

- 4.4 Voor zover Consument stelt dat hij de Bank reeds eind juli 2017 heeft medegedeeld dat hij het pensioenkapitaal wilde aanwenden voor de aankoop van een direct ingaand pensioen bij verzekeraar Y, merkt de Commissie op dat deze stelling geen steun vindt in de stukken. Dat Consument een specificatie heeft overgelegd van de door hem gebelde nummers, maakt dit niet anders, daar die lijst met nummers niets zegt over hetgeen wel of niet met de Bank is besproken. Bovendien blijkt uit de door Consument overgelegde verklaring van zijn adviseur eveneens dat (pas) begin september 2017 tot overdracht van het pensioenkapitaal is besloten. Het komt de Commissie – gelet op dit alles – dan ook niet aannemelijk voor dat Consument de Bank reeds op een eerder moment – namelijk eind juli 2017 – heeft medegedeeld dat hij het kapitaal wilde overdragen.
- 4.5 Ten aanzien van de door Consument gemaakte advieskosten, merkt de Commissie op dat de Bank als zijn adviseur voor zijn pensioenverzekering optrad en het voor hem dan ook niet noodzakelijk was om een andere buiten de Bank in te schakelen; van enige noodzaak daartoe – bijvoorbeeld door de opstelling van de bank – is niet gebleken. Dit neemt niet weg dat het Consument vrijstaat om – indien hij daar om voor hem moverende redenen aanleiding toe ziet – een andere adviseur in te schakelen. De kosten hiervan komen echter voor zijn eigen rekening.
- 4.6 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank in deze tekort is geschoten. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.