

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-008 I
(mr. J. van der Groen, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. M.E.J. Bracco Gartner, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 april 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : Achmea Bank N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Den Haag, verder te noemen Centraal Beheer.
Datum uitspraak : 27 januari 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Eind 2019 heeft Achmea Bank N.V. (onder de naam Centraal Beheer) een deel van de bancaire activiteiten van a.s.r. overgenomen. De lijfrentespaarrekeningen van de consument en zijn partner zijn om deze reden overgegaan naar Centraal Beheer. De consument is hierover geïnformeerd door a.s.r. Daarbij is aangegeven dat als hierdoor het saldo bij Centraal Beheer boven de garantie (€ 100.00,-) van het depositogarantiestelsel uitkomt, de consument dat deel mag overdragen aan een andere aanbieder naar keuze. Voor deze overdracht zullen geen kosten in rekening worden gebracht. De consument heeft zijn opgebouwde tegoed ondergebracht bij een andere aanbieder en daarvoor bemiddelingskosten gemaakt. Deze vordert hij van Centraal Beheer terug. Zij heeft dit verzoek afgewezen waarna de consument een klacht heeft ingediend. De commissie heeft geoordeeld dat Centraal Beheer er niet toe gehouden kan worden deze kosten te vergoeden.

I. De procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om:
- 1) het klachtformulier van de consument;
 - 2) de aanvullende stukken van de consument van 9 augustus 2020;
 - 3) het verweerschrift van Centraal Beheer;
 - 4) de repliek van de consument;
 - 5) de dupliek van Centraal Beheer en
 - 6) de reactie daarop van de consument.
- I.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 Centraal Beheer hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Door de overname van Achmea Bank N.V. van een deel van de bancaire activiteiten van a.s.r. zijn de lijfrentespaarrekeningen van de consument en zijn partner eind 2019 overgegaan naar Achmea Bank (opererend onder de naam Centraal Beheer). De consument had bij Centraal Beheer al een spaartegoed staan.
- 2.2 De consument is over deze wijziging geïnformeerd door a.s.r. Hieronder volgt een overzicht van de relevante passages uit de berichtgeving aan de consument.

Bericht van 19 augustus 2019:

'Uw spaarrekening

U hebt bij a.s.r. bank een Lijfrente Spaarrekening met deelnemernummer [...]. Uw rekening wordt later dit jaar overgedragen aan Centraal Beheer. De overdracht heeft geen gevolgen voor uw voorwaarden: de productvoorwaarden van a.s.r. bank blijven gelden (...).

Depositogarantiestelsel

Het spaartegoed dat u aanhoudt bij Centraal Beheer valt net zoals dat nu het geval is bij a.s.r. bank onder het Depositogarantiestelsel. Meer informatie over het Depositogarantiestelsel vindt u terug op onze website.

Hebt u vragen?

Wij vinden het belangrijk dat u goed bent geïnformeerd. Op asr.nl/jouwspaarrekening hebben wij een overzicht opgenomen van antwoorden op veel gestelde vragen. Hebt u een vraag waarvan u het antwoord niet terugvindt? Neem dan contact op met de medewerkers van ons Contact Center Bank.'

Bericht van 29 oktober 2019:

'Wanneer verhuist uw Lijfrente Spaarrekening?

*Op 1 december verhuizen we uw rekening naar Centraal Beheer.
(...)*

Depositogarantiestelsel

Binnen het depositogarantiestelsel is spaargeld tot € 100.000,- per rekeninghouder gegarandeerd. Krijgt u door de verhuizing van uw rekening bij Centraal Beheer een saldo dat boven de garantie van het depositogarantiestelsel uitkomt? Dan mag u tot 1 maart 2020 het saldo, voor zover dat hoger is dan het gegarandeerde bedrag, overdragen aan een andere aanbieder van uw keuze. Voor deze overdracht brengen wij geen kosten in rekening.

Hebt u vragen?

Wij vinden het belangrijk dat u goed bent geïnformeerd. Op asr.nl/jouwspaarrekening hebben wij een overzicht opgenomen van antwoorden op veel gestelde vragen.

Hebt u een vraag waarvan u het antwoord niet terugvindt? Neem dan contact op met de medewerkers van ons Contact Center Bank.'

Bericht van 2 december 2019:

'Op 1 december is uw lijfrente spaarrekening met nummer [...] verhuisd naar Centraal Beheer. Vanaf nu beheert Centraal Beheer uw rekening voor u.

(...)

Depositogarantiestelsel

Bent u na de verhuizing van uw spaarproduct in een situatie dat u bij Centraal Beheer een saldo aanhoudt dat boven het garantiebedrag van het depositogarantiestelsel uitkomt, maar wilt u de zekerheid van het depositogarantiestelsel behouden? Dan mag u het lijfrente-tegoed tot 1 maart 2020 kosteloos en zonder fiscale gevolgen overdagen aan een aanbieder van uw keuze. Dit is geregeld in de Europese DGS-richtlijn en de Wet op het financieel toezicht (Wft) in artikel 3:264a, lid 2. Wilt u hier gebruik van maken? Neem dan contact op met Centraal Beheer.

Hebt u vragen over uw rekening?

Voor vragen over uw rekening kunt u vanaf vandaag contact opnemen met Centraal Beheer.'

- 2.3 Het spaartegoed van de consument bij Centraal Beheer is door de overgang boven de garantie van het depositogarantiestelsel gekomen en hij heeft de lijfrenterekeningen elders ondergebracht. Hiervoor heeft hij gebruik gemaakt van de diensten van een externe tussenpersoon en bemiddelingskosten gemaakt van in totaal € 237,50. Hij heeft Centraal Beheer verzocht deze kosten te vergoeden en hiervoor verwezen naar de berichtgeving van a.s.r., Centraal Beheer heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument heeft voor het overbrengen van het lijfrentetegoed naar een andere aanbieder bemiddelingskosten gemaakt. In de berichtgeving van a.s.r. staat dat de overdracht tot 1 maart 2020 kosteloos en zonder fiscale gevolgen kan worden gedaan naar een aanbieder naar keuze. Van de consument kan niet worden verwacht dat hij het artikel in de Wft doorgrondt. Hij heeft mogen afgaan op de berichten van a.s.r. waarin staat: 'zonder kosten' en 'kosteloos'. De consument vordert dat de rechtsopvolger Centraal Beheer de door hem gemaakte bemiddelingskosten ad € 237,50 vergoedt.

Het verweer

- 2.5 Centraal Beheer heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding en conclusie

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Centraal Beheer de consument in dit geval de door hem gemaakte bemiddelingskosten voor het elders onderbrengen van zijn lijfrente-spaartegoed dient te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

Motivering van het oordeel

- 3.2 De consument verwijst voor zijn stelling naar het bericht van a.s.r. van 2 december 2019 (zie overweging 2.2). Hij heeft het standpunt ingenomen dat hij op basis van deze berichtgeving gecompenseerd dient te worden voor de door hem gemaakte kosten.
- 3.3 Centraal Beheer heeft aangevoerd dat uit de berichtgeving niet volgt dat door de consument gemaakte bemiddelingskosten zullen worden vergoed; dat de passage waarnaar de consument verwijst, ziet op het niet in rekening brengen van een boete dan wel een vergoeding in het kader van het voortijdig beëindigen van een contract en dit niet ziet op advies- en/of bemiddelingskosten; dat deze informatie ook staat op de website waarnaar in de berichtgeving wordt verwezen; dat Centraal Beheer hiertoe niet kan worden gehouden ingevolge artikel 3:264a lid 2 Wft; dat er ook aanbieders zijn die bemiddeling niet verplicht stellen dus dat deze keuze voor rekening en risico komt van de consument, en dat in dit geval de consument niet alleen zijn lijfrentetegoed elders heeft ondergebracht maar dat hij het spaarproduct heeft om laten zetten in een uitkeringsproduct waarbij het evident is dat de advies- en/of bemiddelingskosten door de consument gedragen worden.
- 3.4 De commissie overweegt als volgt. De Wft vermeldt in artikel 3:264a lid 2 aangaande dergelijke fusies dat de fuserende bank haar rekeninghouders kennisgeeft van de op handen zijnde fusie. In lid 2 is verder bepaald dat:

‘De bank stelt gedurende drie maanden na de kennisgeving depositohouders onvoorwaardelijk en zonder betaling van een boete in staat deposito’s die voor vergoeding uit hoofde van een depositogarantiestelsel in aanmerking komen, op te nemen voor zover die deposito’s hoger zijn dan het uit hoofde van het toepasselijke depositogarantiestelsel gegarandeerde bedrag nadat de rechtsgevolgen, bedoeld in het eerste lid, zijn ingetreden.’

Hieruit volgt niet dat de bank advies- en/of bemiddelingskosten dient te vergoeden aan de consument.

- 3.5 De commissie is van mening dat door de rechtsvoorganger a.s.r. voldoende duidelijk is gecommuniceerd over waar ze toe gehouden kan worden, namelijk het niet in rekening brengen van een boete dan wel een vergoeding voor het oversluiten van het contract. Er is geen sprake van een toezegging geweest over het vergoeden van bemiddelingskosten mede gelet op de overige bewoordingen van de berichtgeving en de verwijzingen naar de informatie op de website. Indien de consument het begrip 'kosteloos' anders heeft opgevat kan dat niet voor rekening van Centraal Beheer komen nu de commissie van oordeel is dat de aan de consument gerichte berichtgeving niet het vertrouwen heeft opgewekt dat kosten van door de consument ingeschakelde derden zouden worden vergoed. Ook uit artikel 3:246a lid 2 Wft volgt niet dat Centraal Beheer dit soort kosten zou moeten vergoeden. De vordering dient te 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 als 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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.