

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0379

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	1 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V. h.o.d.n. RegioBank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Productvoorwaarden Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening

Samenvatting

Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening. Eerste uitbetaling na kapitaaloverdracht. Vraag is of de bank de eerste uitbetaling had moeten doen op de door de consument gekozen uitkeringsdatum, en dit ten onrechte niet heeft gedaan. De commissie oordeelt dat de bank de rekening op de met de consument overeengekomen wijze heeft geopend en de eerste uitkering op de volgens de overeenkomst eerst mogelijke datum heeft overgemaakt. De bank is vrij om te bepalen onder welke voorwaarden zij een overeenkomst aangaat en om haar beleid te bepalen bij de uitvoering daarvan. Bij het gebruik van deze vrijheid heeft de bank niet gehandeld in strijd met de redelijkheid en billijkheid.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 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 de bank 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 De consument heeft op 9 augustus 2023 op advies en door bemiddeling van een zelfstandig adviseur een Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening aangevraagd bij de bank.

Dit is een geblokkeerde rekening waarop de consument eenmalig een bedrag kan storten en waarvan hij voor een bepaalde tijd een vaste lijfrente-uitkering ontvangt. Over het gestorte bedrag wordt een rente berekend.

- 2.2 In het formulier overeenkomst Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening heeft de consument als “Gewenste ingangsdatum maandelijkse uitkeringen” 25 september 2023 gekozen. Op de laatste pagina van de overeenkomst staat over de gewenste ingangsdatum het volgende:

Gewenste ingangsdatum

Met de gewenste ingangsdatum geeft u aan vanaf wanneer u wilt dat [de bank] uw maandelijkse uitkering overmaakt. Afhankelijk van de verwerkingstijd van de bank waar u een tegenrekening heeft, ontvangt u het nettobedrag vanaf de 25^{ste} van de maand op uw rekening. De gewenste ingangsdatum moet minstens zes weken in de toekomst liggen. Daarnaast moeten we het bedrag uiterlijk vijf weken voor de gewenste ingangsdatum ontvangen.

- 2.3 Op de overeenkomst zijn de Productvoorwaarden Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening van toepassing. De relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.4 Op 30 augustus 2023 heeft Knab een bedrag van € 100.567,53 aan de bank overgemaakt.

- 2.5 De bank heeft de consument per brief van 1 september 2023 bericht dat zij een rekening voor de consument heeft geopend en dat iedere maand een bedrag van € 929,68 bruto zal worden uitgekeerd, met ingang van 25 oktober 2023. De consument heeft bij de bank bezwaar gemaakt tegen deze ingangsdatum en een klacht ingediend om zo de bank te houden aan de door hem gekozen ingangsdatum: 25 september 2023. De bank heeft de klacht afgewezen, waarop de consument bij de directie beroep heeft aangetekend. De directie heeft dit beroep afgewezen. De eerste uitbetaling is gedaan op 25 oktober 2023.

De klacht en vordering

- 2.6 Bij het openen van de uitkeringsrekening was het de bedoeling van de consument om in 2023 vier uitkeringen te ontvangen. Zo kon hij optimaal gebruik maken van de voor zijn partner – die geen inkomen heeft – geldende belastingvrije som. Als de consument onvoldoende inkomen heeft, dan betaalt hij daarvoor als fiscale partner onvoldoende belasting. Volgens de adviseur van de bank was het mogelijk dat de eerste uitkering op 25 september 2023 zou plaatsvinden. De bank heeft de door haar adviseur gewekte verwachtingen niet waargemaakt en de eerste uitbetaling op de pensioenrekening onnodig met een maand vertraagd. Daardoor lijdt de consument schade. In dat kader vordert de consument een bedrag van € 929,68 en wettelijke rente over dit bedrag vanaf 25 september 2023.

- 2.7 Volgens de adviseur had de bank waarschijnlijk minder tijd nodig dan de 14 werkdagen die Knab nodig zou hebben voor de kapitaaloverdracht. De consument en zijn partner hebben de overeenkomst met de adviseur doorgenomen tot en met de derde pagina, waar de consument moest tekenen. Daarbij is niets gezegd over termijnen. Deze staan pas op de vierde bladzijde, na het handtekeningenblad. Ze zouden daarvóór genoemd moeten worden. De consument heeft voor de eerste drie bladzijden getekend.
- 2.8 In de klacht en beroepsprocedure is de bank niet ingegaan op de rol van de adviseur en de door hem gewekte verwachtingen. De bank stelt dat zij niet verantwoordelijk is voor het handelen van de adviseur, hoewel deze exclusief bemiddelt voor de bank. Dit is voor de klant erg verwarrend en teleurstellend.
- 2.9 De bank spreekt zichzelf tegen. In de brief van 1 september 2023 informeert de directeur van de bank de consument dat de uitkeringsrekening is geopend en dat het geld erop staat, maar in de uitspraak op de klacht staat dat een rekening altijd op de 23ste van de maand wordt geopend en dat de eerste uitkering in de maand daarop plaatsvindt. De rekening was dus kennelijk al op 23 augustus 2023 geopend, het kapitaal stond er op 30 augustus op en een maand later had kunnen worden uitgekeerd. Dit staat ook in de productvoorwaarden. De consument wijst op de volgende passage: *“De eerste uitkering krijgt u een maand na de ingangsdatum van uw Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening. De ingangsdatum staat in de Overeenkomst (...).”* Verder wijst de consument op de volgende passage in het antwoord van de bank op zijn klacht: *“Een Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening openen wij altijd per de 23^e van de maand waarbij de eerste uitkering een maand later plaatsvindt.”*
- 2.10 Bij repliek heeft de consument een aantal vragen gesteld. Hij heeft aan de beantwoording van deze vragen echter geen consequenties verbonden en de bank heeft de vragen bij dupliek beantwoord. De commissie zal op deze vragen dan ook niet verder ingaan.

Het verweer

- 2.11 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

Centrale vraag

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de bank de eerste uitbetaling had moeten doen op de door de consument gekozen uitkeringsdatum, 25 september 2023, en dit ten onrechte niet heeft gedaan. De commissie is van oordeel dat dit niet zo is en zal hieronder uitleggen waarom.

Bank niet aansprakelijk voor advies zelfstandig adviseur

- 3.2 De consument stelt dat de bank de door de adviseur gewekte verwachting dat in 2023 vier keer een uitkering zou kunnen worden gedaan, niet heeft waargemaakt. De bank heeft in reactie op deze klacht aangevoerd dat de adviseur een zelfstandige tussenpersoon is, met een eigen AFM-vergunning en een eigen klachtenprocedure. Daarbij heeft de bank uitgelegd dat de zelfstandig adviseur exclusief voor de bank bemiddelt voor spaar- en betaalproducten en dat de bank niet zelf adviseert. Hoewel de commissie onderkent dat de gekozen constructie ertoe kan leiden dat de consument de adviseur kan zien als adviseur van de bank, is dit niet het geval. De adviseur is een zelfstandige entiteit. De bank kan daarom niet worden aangesproken voor de adviezen van de adviseur.

Overeenkomst

- 3.3 Op de tweede pagina van de overeenkomst heeft de consument de door hem gewenste ingangsdatum ingevuld. Op de vierde pagina staat over de gewenste ingangsdatum dat deze ten minste zes weken in de toekomst moet liggen. Verder moet het te storten bedrag uiterlijk vijf weken voor de gewenste ingangsdatum moet zijn ontvangen. De bank heeft toegelicht dat het bedrag op 30 augustus 2023 is ontvangen. Dit is vier weken voor de gewenste ingangsdatum. De commissie stelt vast dat aan de tweede voorwaarde voor het ingaan van de uitkering op 25 september 2023 dan ook niet is voldaan. Dat beide termijnen op de laatste pagina van de overeenkomst vermeld zijn, na het handtekeningblad, heeft niet tot gevolg dat deze niet gelden. De bank mag ervan uitgaan dat de consument bij het aangaan van een overeenkomst deze in zijn geheel doorleest.
- 3.4 De consument haalt enige passages uit de productvoorwaarden, uit de brief van de bank van 1 september 2023 en uit het antwoord van de bank op zijn klacht aan. De commissie interpreteert de daarop gebaseerde stellingen van de consument zó, dat uit deze passages zou blijken dat de bank reeds op 25 september tot uitkering kon of zelfs moest overgaan.
- 3.5 De consument wijst op artikel 3 van de productvoorwaarden (zie bijlage), waar staat: *“De eerste uitkering krijgt u een maand na de ingangsdatum van uw Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening. De ingangsdatum staat in de Overeenkomst (...).”* De commissie constateert dat de overeenkomst de *“Gewenste ingangsdatum maandelijkse uitkeringen”* noemt en dat op de vierde pagina van de overeenkomst staat: *“Met de gewenste ingangsdatum geeft u aan vanaf wanneer u wilt dat [de bank] uw maandelijkse uitkering overmaakt.”* De term ingangsdatum wordt dus op twee verschillende manieren gebruikt: (i) als ingangsdatum van de rekening maar niet van de uitkering die een maand later wordt gedaan en (ii) als ingangsdatum van de uitkering. De commissie overweegt dat dit dubbele gebruik onnauwkeurig en onjuist is. In de overeenkomst staat immers niet de ingangsdatum van de rekening, zoals in de productvoorwaarden is bepaald, maar de ingangsdatum van de uitkering. Maar dit kan niet tot de conclusie leiden dat de consument op 25 september 2023 de eerste uitkering had kunnen of moeten ontvangen.

De voorwaarde in de overeenkomst dat het bedrag waarmee de uitkering moet worden aangekocht ten minste vijf weken vóór de gewenste ingangsdatum moet zijn ontvangen, zou bij de in de productvoorwaarden gebruikte betekenis immers tot een eerste uitkering op 25 oktober 2023 leiden.

- 3.6 In de klachtprocedure heeft de bank de consument geïnformeerd dat een rekening altijd op de 23ste van de maand wordt geopend en dat de eerste uitkering in de maand daarop plaatsvindt. Verder heeft de bank in haar brief van 1 september 2023 de consument bericht dat zij een rekening voor de consument heeft geopend. Op basis van deze informatie heeft de consument lange tijd in de veronderstelling verkeerd dat zijn rekening reeds op 23 augustus 2023 was geopend en dat het bedrag op dat moment ook reeds ontvangen was. Pas na ontvangst van het verweer in de klachtprocedure werd duidelijk dat het bedrag op 30 augustus 2023 was ontvangen. De commissie wijst in dit verband nog naar de passage uit artikel 1 van de productvoorwaarden: *“Zodra het volledige bedrag bij ons binnen is, openen we de Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening voor u.”* Maar ook als de consument op grond van de communicatie van de bank de conclusie zou mogen trekken dat het bedrag al op 23 augustus 2023 was ontvangen, dan kan dit niet tot de gevolgtrekking leiden dat de bank op 25 september 2023 de eerste uitkering had moeten doen. Ook deze datum was te laat, omdat het bedrag volgens de overeenkomst vijf weken voor het moment van uitkering moet zijn ontvangen.
- 3.7 De commissie heeft verder het volgende geconstateerd. In het verweer licht de bank toe dat de rekening wordt *geopend* op het moment dat het bedrag na de kapitaaloverdracht ontvangen heeft, dat deze *ingaat* op de 23^{ste} van de maand en dat de eerste uitkering op de 25^{ste} van de maand daarna wordt gedaan. Deze informatie komt niet overeen met de informatie die de bank in reactie op de klacht van de consument heeft verstrekt, namelijk dat de rekening altijd op de 23^{ste} van de maand wordt *geopend*.
- 3.8 De commissie merkt op dat het onnauwkeurige en ook onjuiste woordgebruik in de door de bank gebruikte productdocumentatie en in de communicatie met de consument tot verwarring en ergernis heeft kunnen leiden, wat de bank valt aan te rekenen. De conclusie is echter dat de bank de rekening op de met de consument overeengekomen wijze heeft geopend en de eerste uitkering op de volgens de overeenkomst eerst mogelijke datum heeft overgemaakt.

Reden voor het hanteren van de termijnen

- 3.9 De bank is vrij om te bepalen onder welke voorwaarden zij een overeenkomst aangaat en om haar beleid te bepalen bij de uitvoering daarvan. Deze vrijheid kan beperkt worden als het gebruik daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dat volgt uit artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Gelet op de aard van het wetsartikel, is de commissie terughoudend bij de beoordeling of het handelen van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bewijslast hiervoor rust op de consument.

- 3.10 De bank heeft toegelicht waarom zij de in de overeenkomst genoemde termijnen hanteert. De reden ligt in de uitkeringscyclus. De bank heeft gekozen voor één ingangsmoment van de rekening en één betaalmoment per maand. Iedere maand doet de bank rond de 23^{ste} uitkeringen van alle bestaande rekeningen. Om dat proces niet te verstoren, kunnen nieuwe rekeningen volgens de bank pas ná die uitkeringscyclus worden geopend, tot aan het moment van de volgende uitkering. De uitkering vindt vervolgens achteraf plaats. Daarmee wordt volgens de bank ook rekening gehouden met de rente-verrekening en daarmee de annuïtaire maandelijkse betaling.
- 3.11 De consument stelt dat als het gehele kapitaal al in augustus op de rekening staat en alle relevante gegevens in de administratie zijn verwerkt en op orde zijn, een uitbetaling van een paar honderd euro binnen een periode van 27 dagen mogelijk zou moeten zijn. Dit zou de door de bank geschetste maandelijkse uitkeringscyclus niet hoeven verstoren, aldus de consument. Deze stelling gaat er echter aan voorbij dat het beleid van de bank er juist op gericht is voor alle rekeningen op dezelfde wijze te handelen, zodat de bedrijfsvoering op gestructureerde wijze verloopt. Het maken van een uitzondering zou aan dit doel voorbijschieten.

Ambtshalve toetsing

- 3.12 Voor de beoordeling van de klacht zijn een aantal bedingen uit de productvoorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 oktober 2023, 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 6 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 2 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 2 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 2022, 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 de Productvoorwaarden Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening

1. Wat is de Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening?

(...)

Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening openen

U bepaalt van tevoren welk bedrag u wilt storten op de Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening. Zodra het volledige bedrag bij ons binnen is, openen we de Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening voor u. Daarna kunt u geen geld meer overmaken naar deze rekening

3. Uitkeringen krijgen van de Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening

(...)

Wanneer beginnen de uitkeringen?

De eerste uitkering krijgt u een maand na de ingangsdatum van uw Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening. De ingangsdatum staat in de Overeenkomst Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening.

4. Rente op de Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening

(...)

Zo berekenen we de rente

Als we de Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening voor u openen, berekenen we hoeveel rente u krijgt over de hele looptijd. Bij het berekenen van die rente gaan we uit van 30 dagen per maand en 360 dagen per jaar. De rente schrijven we ieder jaar in dezelfde maand bij op uw Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening. Dat doen we voor het eerst in het nieuwe kalenderjaar nadat uw Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening is ingegaan.