

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-025 I
(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 : Kalfsveld & Van Lieshout pensioenadviseurs, gevestigd te Leiden, verder te noemen de pensioenadviseur
Datum uitspraak : 17 maart 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Pensioenspaarrekening. De consument stelt de pensioenadviseur aansprakelijk voor de misgelopen rente vanaf mei 2014 tot en met april 2025, omdat het te sparen bedrag niet op de deposito-rekening is gestort met een vaste rente van 3,5%. De commissie oordeelt dat de pensioenadviseur is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens de consument en hij aansprakelijk is voor zijn schade. De schade is beperkt omdat de schade mede het gevolg is van feiten en omstandigheden die voor rekening van de consument komen. De commissie wijst de vordering daarom gedeeltelijk toe.

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 pensioenadviseur; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de pensioenadviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 september 2020 en zijn aldaar verschenen.
- 1.3 De pensioenadviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet 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 pensioenadviseur omschreven.

Wat is er gebeurd?

- 2.2 De consument heeft in zes lijfrenteverzekeringen bij Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij 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 bankspaarrekening bij Nationale-Nederlanden Bank N.V. (verder: 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
<hr/>	
Doelkapitaal	€ 141.570,28
<hr/>	

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 [pensioenadviseur] 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 [pensioenadviseur] op telefoonnummer [telefoonnummer pensioenadviseur]?

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.

(…)”

- 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 lijfrentekapitaal van de lijfrenteversicherung 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 lijfrentekapitalen van de andere vrijgevallen lijfrenteversicherung met de polisnummers eindigend op 24, 69, 26, 31 en 41 heeft Nationale-Nederlanden Levensversicherung Maatschappij N.V. pas later naar de APS-rekening van de consument overgemaakt. Eén bedrag is op 25 april 2014 op de APS-rekening bijgeschreven en de overige vier bedragen samen op 27 juni 2014. 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 bijlagen 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 de pensioenadviseur gemeld dat hij alleen over een beperkt bedrag een vaste rente van 3,5% ontving en over de rest van zijn kapitaal een veel lagere, variabele rente. De pensioenadviseur heeft vervolgens op 4 oktober 2016 telefonisch contact met de bank gezocht, omdat volgens hem de aanvraag niet correct zou zijn uitgevoerd. Op 16 oktober 2018 heeft de consument de pensioenadviseur aansprakelijk gesteld voor de geleden schade en de nog te lijden schade vanwege misgelopen vaste rente. De pensioenadviseur 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 € 38.540,-. Dit is het verschil tussen het overige bedrag op de APS-rekening waarover de consument alleen variabele rente ontvangt en het bedrag 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 pensioenadviseur heeft de opdracht van de consument niet goed uitgevoerd.

Het verweer van de pensioenadviseur

- 2.15 De pensioenadviseur stelt zich allereerst op het standpunt dat de klacht van de consument niet behandelbaar is. De consument heeft zijn klacht pas bij Kifid op 9 december 2019 ingediend nadat de termijn in artikel 5.1 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies (hierna: het reglement) was verstreken. Ook beroept de pensioenadviseur zich op het verweer dat de consument te laat bij hem heeft geklaagd, namelijk op 16 oktober 2018, en dat hij daarom zijn klachtplicht heeft geschonden, zoals bedoeld is in artikel 6:89 jo. 7:23 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De melding van 4 oktober 2016 - dat er iets niet klopte - kan niet als klacht worden gezien zoals omschreven in artikel 6:89 BW.
- 2.16 Voor het geval de commissie de klacht inhoudelijk behandelt, stelt de pensioenadviseur dat hij niet aansprakelijk is voor de gevorderde schadevergoeding. De consument is voorzien van een passend advies. De bank heeft de opdracht om alle lijfrentekapitalen die op de APS-rekening zouden worden bijgeboekt naar de depositorekening over te boeken, onjuist uitgevoerd. Dit kan de pensioenadviseur niet worden verweten. Hij mocht ervan uitgaan dat de bank de offerte die de consument had geaccepteerd deugdelijk zou uitvoeren en alle lijfrentekapitalen uit de lijfrenteverzekeringen die zij op de APS-rekening van de consument ontving meteen zou overboeken naar de depositorekening.
- 2.17 Als de commissie oordeelt dat de pensioenadviseur een fout heeft gemaakt, is naar de mening van de pensioenadviseur sprake van een volledige eigen schuld aan de kant van de consument op grond van artikel 6:101 BW. De consument heeft de ontvangen gegevens van de bank niet gecontroleerd bij de ontvangst van de welkomstmail van de bank op 9 april 2014, bij de bevestiging van de waardeoverdracht op 18 april 2014 dan wel bij de ontvangst van het jaaroverzicht van 2014 begin 2015, zoals dit wel van de consument mag worden verwacht. Daarnaast is de consument meermaals gewezen op de mogelijkheid zijn gegevens in te zien in de digitale omgeving van de bank. Als de consument toen had gecontroleerd, zou hij hebben ontdekt dat een groot deel van zijn kapitaal niet op de depositorekening was overgemaakt. De bank zou de fout dan hebben kunnen herstellen.
- 2.18 De pensioenadviseur wijst ook op de schadebeperkingsplicht van de consument. De consument had het kapitaal op de APS-rekening zelf online naar de depositorekening kunnen overboeken, maar hij heeft dat niet gedaan.

Ook nadat de consument vanaf 4 oktober 2016 aantoonbaar bekend was met de onjuiste uitvoering door de bank en hij ook door de pensioenadviseur was gewezen op de mogelijkheid zelf een overboeking te verrichten, heeft consument kennelijk geen enkele actie ondernomen. Onder deze omstandigheden moet de schade volledig, althans in ieder geval in overgrote mate, voor rekening van de consument blijven.

- 2.19 Het is de pensioenadviseur tenslotte niet bekend wat precies de schade is van de consument en waaruit de omvang van de schade blijkt.

3 De beoordeling

Kan de commissie de klacht behandelen?

- 3.1 De commissie moet eerst beoordelen of zij de klacht van de consument kan behandelen. De vraag is of de consument te laat bij Kifid heeft geklaagd op grond van artikel 5.1 van het reglement dan wel of hij te laat bij de pensioenadviseur heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW. De commissie komt tot de conclusie dat de consument niet te laat heeft geklaagd. De commissie licht dit oordeel hieronder toe.
- 3.2 Volgens artikel 5.1 van het Reglement moet een consument zijn klacht binnen een jaar nadat hij die klacht aan de financiële dienstverlener heeft voorgelegd, bij Kifid indienen.
- 3.3 De consument heeft op 16 oktober 2018 de pensioenadviseur aansprakelijk gesteld en op 1 augustus 2019 de klacht bij Kifid ingediend. Dit is binnen een jaar nadat hij de klacht aan de financiële dienstverlener heeft voorgelegd. De klacht is behandelbaar op grond van artikel 5.1 van het reglement.
- 3.4 De pensioenadviseur vindt verder dat de consument het gebrek in zijn dienstverlening redelijkerwijs had moeten ontdekken op 9 april 2014. Dit is het moment van de ontvangst van het welkomstbericht van de bank. De consument was nogmaals met dit gebrek bekend geworden na de bevestiging van de eerste waardeoverdracht op 18 april 2014. Maar in elk geval was de consument ermee bekend na de ontvangst van het eerste jaaroverzicht over 2014, begin 2015. Daarop stond aangegeven welk bedrag in deposito stond en welk bedrag op de variabele rekening stond. Omdat de consument pas op of omstreeks 4 oktober 2016 de pensioenadviseur heeft verwittigd dat 'iets niet in de haak was', is er volgens de pensioenadviseur sprake van een verval van recht op grond van artikel 6:89 BW. De consument heeft immers pas op 16 oktober 2018 officieel een klacht ingediend door middel van een aansprakelijkstelling. De pensioenadviseur vindt daarnaast dat de consument zijn ontvangen stukken had moeten controleren en kritische vragen had moeten stellen.

De pensioenadviseur stelt hierdoor in zijn belangen te zijn geschaad nu hem de mogelijkheid is ontnomen de gestelde tekortkoming te beperken.

- 3.5 In artikel 6:89 BW staat dat een schuldeiser geen beroep kan doen op een gebrek in de prestatie van een contractuele wederpartij, wanneer hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij die wederpartij heeft geprotesteerd. Er geldt geen vaste termijn waarbinnen de schuldeiser moet klagen. Volgens vaste rechtspraak moet worden gelet op alle omstandigheden van het geval. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is of had moeten worden ontdekt en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend. Van belang is ook of de pensioenadviseur door het tijdsverloop in zijn belangen is geschaad.¹
- 3.6 De commissie hanteert in dit kader als vaste lijn dat van een consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte documentatie aandachtig doorleest en dat hij daarover zo nodig kritische vragen stelt.² Dit geldt ook voor de offerte die de consument bij het afsluiten van de verzekering heeft ondertekend. Daarbij maakt een aan deze offerte voorafgegaan adviesgesprek niet dat controle achterwege kan blijven.
- 3.7 Hoewel de consument de ontvangst van het welkomstbericht van 9 april 2014 betwist, spreekt hij wel over de ontvangst van een contract. Hierin zou het totale bedrag zijn vermeld en niet het feit dat het in meerdere delen naar de bank zou worden gestuurd. De consument lijkt hierbij te verwijzen naar de offerte, gezien het volledige bedrag dat daarin wordt vermeld, en niet naar het contract waarop de pensioenadviseur doelt. In dit contract is namelijk geen volledig bedrag vermeld. Omdat de pensioenadviseur niet voldoende kan onderbouwen dat de consument het welkomstbericht wel heeft ontvangen en de consument de ontvangst ervan bestrijdt, kan niet worden vastgesteld dat de consument op basis van dit bericht redelijkerwijs een gebrek had moeten ontdekken.
- 3.8 De consument erkent de bevestiging van de waardeoverdracht van 18 april 2014 te hebben gezien. Uit dit document blijkt dat er een gedeeltelijke overdracht van het volledige kapitaal heeft plaatsgevonden. Maar op basis daarvan kan niet worden vastgesteld dat de consument had moeten ontdekken dat er sprake was van een gebrek in de uitvoering van de opdracht.

¹ Zie de uitspraken van de Hoge Raad van 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, de Hoge Raad van 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600 en de Hoge Raad van 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593, via www.rechtspraak.nl.

² Vergelijk hiervoor bijvoorbeeld de uitspraken GC Kifid 2018-300 en 2019-585 via www.kifid.nl/uitspraken.

De beoordeling van dit document vereist een specifieke kennis over het product en de werkwijze van de overdracht van het volledige kapitaal. Dit document betreft slechts een bevestiging van de waardeoverdracht van een deel van het lijfrentekapitaal. Hieruit blijkt niet wat met de lijfrentekapitalen uit de andere lijfrenteverzekeringen was gebeurd of zou gebeuren. De consument hoefde hieruit niet op te maken dat deze lijfrentekapitalen wel op de APS-rekening zouden worden overgemaakt, maar niet zouden worden overgeboekt naar de depositorekening.

- 3.9 In het bericht van 18 april 2014 wijst de bank de consument op de mogelijkheid de bank-spaarrekening in te zien via een ‘mijnomgeving’ van de bank. Aan het klachtdossier heeft de consument twee screenshots uit 2019 toegevoegd die afkomstig zijn van die ‘mijnomgeving’. Uit de overgelegde screenshots blijkt welk bedrag op de APS-rekening staat tegen variabele rente en welk bedrag op de depositorekening tegen vaste rente van 3,5%. Ook blijkt daaruit dat de consument toegang tot de productvoorwaarden en de jaaroverzichten had. Aannemelijk is daardoor dat de consument in ieder geval begin 2015 een gebrek in de uitvoering van de opdracht redelijkerwijs had moeten ontdekken op grond van het jaaroverzicht van 2014, omdat daarin duidelijk staat dat een groot bedrag op de APS-renterekening tegen variabele rente staat. De consument heeft pas geruime tijd later, op of rond 4 oktober 2016 bij de pensioenadviseur geattendeerd dat er iets niet klopte bij de uitvoering van de opdracht en pas op 16 oktober 2018 de pensioenadviseur hiervoor aansprakelijk gesteld en dat is laat.
- 3.10 De pensioenadviseur stelt dat hij door dit late klagen in zijn belangen is geschaad. Als hij begin 2015 op de hoogte was gesteld, had hij de fout nog kunnen herstellen op grond van artikel 20 van de Algemene bankvoorwaarden (hierna ABV), die tussen de bank en de consument van toepassing zijn. Dit artikel luidt als volgt:

“Na 13 maanden gelden onze opgaven als door u goedgekeurd. Het kan voorkomen dat u het oneens bent met een opgave van ons (zoals een bevestiging, rekeningafschrift, nota of andere gegevens). Uiteraard kunt u tegen de opgave bezwaar maken, maar daarvoor zijn regels. Als wij binnen 13 maanden na de opgave geen bezwaar van u hebben ontvangen, dan geldt de opgave als door u goedgekeurd. Dit betekent dat u aan de inhoud bent gebonden. Alleen een eventuele rekenfout moeten wij na die 13 maanden nog herstellen. Let op: dit betekent niet dat u 13 maanden de tijd heeft om bezwaar te maken. Volgens artikel 19 ABV moet u namelijk opgaven controleren en ons onjuistheden en onvolledigheden meteen melden. Doet u dit niet, dan kan schade toch voor uw rekening komen, ook al heeft u binnen 13 maanden bezwaar gemaakt.”

Uit deze bepaling blijkt niet dat de pensioenadviseur de gestelde fout begin 2015 nog kon herstellen. Integendeel, de laatste twee zinnen van dat artikel maken duidelijk dat de termijn van 13 maanden geen bezwaartermijn is.

De pensioenadviseur heeft daarom onvoldoende aannemelijk gemaakt dat hij *door het late klagen* van de consument in zijn belangen is geschaad. Omdat het beroep op artikel 6:89 BW niet slaagt, gaat de commissie over tot de behandeling van de inhoud van het geschil.

Wat is de klacht waarover de commissie moet oordelen?

3.11 Tussen de consument en de pensioenadviseur bestaat geen discussie over de bedoeling dat de helft van het vrijgekomen lijfrentekapitaal, dus een bedrag van € 96.529,-, overgemaakt moest worden naar de depositorekening van de bank tegen 3,5% vaste rente. Ook bestaat geen discussie tussen partijen dat dit lijfrentekapitaal opgebouwd was in verschillende lijfrenteverzekeringen met elk een eigen polisnummer. Een groot deel van het lijfrentekapitaal is echter niet van de APS-rekening overgemaakt naar de depositorekening. Daardoor heeft dit deel van het lijfrentekapitaal gerendeerd tegen een lagere rente. De vraag is of het renteverlies van de consument is veroorzaakt door een fout van de pensioenadviseur. Anders gezegd: is de pensioenadviseur toerekenbaar tekortgeschoten in de uitvoering van de opdracht van de consument.

Is de pensioenadviseur toerekenbaar tekortgeschoten?

3.12 De pensioenadviseur vindt dat hij niet aansprakelijk is voor de renteschade doordat een deel van het lijfrentekapitaal van de consument niet van de APS-rekening naar de depositorekening is overgeboekt. De pensioenadviseur stelt dat hij in 2014 niet wist dat voor elk vrijgevallen lijfrentekapitaal dat op de APS-rekening was bijgeboekt aan de bank afzonderlijk opdracht tot overboeking naar de depositorekening moest worden gegeven. De bank had dit volgens de pensioenadviseur niet aan de financieel adviseurs, althans niet aan de pensioenadviseur, bekend gemaakt. De pensioenadviseur vindt daarom dat niet hij maar de bank aansprakelijk is voor de onjuist uitgevoerde opdracht.

3.13 Dit verweer van de pensioenadviseur overtuigt niet. Als het al zo is dat de bank hem niet voldoende heeft geïnformeerd, dan komt dit in de verhouding tot de consument voor zijn rekening en risico. De pensioenadviseur heeft geadviseerd en bemiddeld bij het afsluiten van de APS. Als professionele dienstverlener had de pensioenadviseur zich van de vereiste informatie moeten voorzien om de consument goed te kunnen bijstaan bij het tot stand brengen van de APS. Hij had daartoe ook informatie kunnen en moeten opvragen bij de bank. Dit betekent dat de pensioenadviseur had moeten weten dat voor elk van de vrijgevallen lijfrentekapitalen op de APS-rekening een afzonderlijke overboekingsopdracht aan de bank moest worden gegeven. Alleen dan zouden al die lijfrentekapitalen op de depositorekening terecht zijn gekomen. De pensioenadviseur had de consument hierop moeten wijzen. Dat heeft de pensioenadviseur niet gedaan en daarom is hij in zijn zorgplicht jegens de consument tekortgeschoten.

Is er schade ontstaan en voor wiens rekening komt deze schade?

- 3.14 De consument vordert een schade van € 38.540,-. Hoe hij dit bedrag precies heeft opgebouwd, heeft de consument niet vermeld. Duidelijk is in elk geval wel dat de consument het verschil vordert van de rente op respectievelijk de depositorekening en de APS-rekening over het lijfrentekapitaal op de APS-rekening over de periode april 2014 tot en met mei 2025, wat gelijk staat aan de looptijd van dit deposito (11 jaar) .
- 3.15 De pensioenadviseur voert nog als verweer aan dat de schade volledig voor risico komt van de consument op grond van eigen schuld in de zin van artikel 6:101 BW. De consument heeft niet goed opgelet en daardoor is hij (grotendeels) aansprakelijk voor zijn schade. Als de consument de (digitale) documentatie van de bank tijdig had gelezen, zou hij al snel hebben ontdekt dat een groot deel van het lijfrentekapitaal niet naar de depositorekening was overgeboekt. Dan zou snel zijn ingegrepen en zou de schade niet zo hoog zijn opgelopen. Bovendien heeft de consument zijn schadebeperkingsplicht geschonden doordat hij het kapitaal op de APS-rekening niet zelf online heeft overgeboekt, ook niet nadat de consument op 4 oktober 2016 had ontdekt dat een deel van het lijfrentekapitaal nog steeds op de APS-rekening stond.
- 3.16 De commissie hanteert als vaste lijn dat van een consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte documentatie aandachtig doorleest en dat hij daarover zo nodig kritische vragen stelt.³ Hetzelfde geldt voor aan de consument gerichte correspondentie.
- 3.17 De consument bevestigt de ontvangst van de waardeoverdracht van 18 april 2014. Weliswaar stelt de consument dat hij de pensioenadviseur hierover vragen heeft gesteld, maar van deze correspondentie met de pensioenadviseur heeft de consument geen documentatie overhandigd. Daarnaast betwist de pensioenadviseur dat met hem over deze e-mail is gesproken. Zoals eerder geconcludeerd, onder overweging 3.8, kan op basis van dit document niet van de consument worden verwacht om over de inhoud van de e-mail onderzoek, dan wel navraag te doen bij de pensioenadviseur, aangezien in de e-mail slechts een bevestiging van de waardeoverdracht van een deel van het over te maken kapitaal was omschreven. Nu de pensioenadviseur het contact betwist, moet de commissie concluderen dat de schade die in deze tijd is ontstaan voor rekening komt van de pensioenadviseur.
- 3.18 Pas op het moment dat de consument redelijkerwijs had moeten ontdekken dat er sprake was van een fout in de uitvoering van de opdracht, dus op het moment dat hij redelijkerwijs het jaaroverzicht van 2014 had kunnen inzien, komt de schade voor rekening van de consument.

³ Vergelijk hiervoor bijvoorbeeld de uitspraken GC Kifid 2018-300 en 2019-585 via www.kifid.nl/uitspraken.

Nu vaststaat dat de consument begin 2015 redelijkerwijs had moeten ontdekken dat zijn gegeven opdracht niet correct was uitgevoerd, had hij daarmee ook op dat moment maatregelen kunnen nemen om de schade te beperken. Nu de consument op geen enkele wijze aantoonde schadebeperkende maatregelen te hebben getroffen en door de consument onvoldoende is aangetoond dat er geen mogelijkheden meer bestonden om de overige bedragen voor eenzelfde rente te laten renderen, moet de commissie concluderen dat de pensioenadviseur slechts aansprakelijk kan worden gehouden, *voor het niet correct uitvoeren van de opdracht van de consument*, voor de schade ontstaan in de periode tussen 1 mei 2014, zijnde de aanvang van de overeenkomst, en begin 2015, het moment dat de consument redelijkerwijs de fout had kunnen ontdekken. Uitgaande van het eerste kwartaal van 2015, dus tot 1 maart 2015, gaat het hiermee om een *geschatte* schade van elf maanden renteverlies.

Conclusie

3.19 De pensioenadviseur is aansprakelijk voor het renteverlies van elf maanden tussen 1 mei 2014 en 1 maart 2015.

4 De beslissing

De commissie beslist dat de pensioenadviseur elf maanden renteverlies aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is 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.

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.