

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0641

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner, drs. J.W. Janse, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	9 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Brand New Day Vermogensopbouw N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen BND
Datum uitspraak	18 augustus 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Tariefwijziging. Algemene voorwaarden niet beschikbaar gesteld op een duurzame drager. Bedingen over tariefwijziging niet van toepassing. Vordering gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen ingediende stukken.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 mei 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig en namens BND de heer [naam 1], directeur, mevrouw mr. [naam 2], bedrijfsjurist en de heer [naam 3], manager klantenservice.
- 1.3 De consument en BND hebben gekozen voor een bindend advies. Deze uitspraak is daarom bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument is in 2014 klant bij BND geworden. BND heeft een pensioenrekening-beleggen voor hem geopend.
- 2.2 BND heeft de productvoorwaarden voor de pensioenrekening-beleggen (hierna: de productvoorwaarden) overgelegd. Daarin staat:

(...) De (...) Pensioenrekening-beleggen is een geblokkeerde rekening waarmee u fiscaal gunstig kunt beleggen voor later; namelijk voor een periodieke aanvulling op uw pensioen en/of AOW. Er kan worden belegd in Brand New Day beleggingsfondsen die u zelf kiest of in een van de (...) Modelportefeuilles (...).

(...)

Artikel 14 Kosten

(...)

5. Brand New Day Bank mag op ieder moment besluiten om haar tarieven aan te passen of andere kosten in rekening brengen als de omstandigheden daar naar de mening van Brand New Day Bank aanleiding toe geven. In dat geval heeft de Rekeninghouder de mogelijkheid de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen met inachtneming van de bepalingen in artikel 18 of 19.

(...)

Artikel 18 Voor Einddatum overstappen (...) of lijfrente-uitkering aankopen

1. De Rekeninghouder heeft de mogelijkheid om voor de Einddatum:

- a. (een gedeelte van) het Tegoed (...) over te laten maken naar een soortgelijk lijfrente-opbouwproduct (...) in het kader van een fiscale waardeoverdracht, of*
- b. met (een gedeelte van) het Tegoed (...) een lijfrente-uitkering (...) aan te kopen (...).*

(...)

Artikel 19 (Gedeeltelijke) Afkoop

1. Het is de Rekeninghouder niet toegestaan over (...) het Tegoed te beschikken anders dan voor de doeleinden (...) genoemd in artikel 17 en 18.

2. Indien de Rekeninghouder (...) toch over (een gedeelte van) het Tegoed wenst te beschikken dient hij een (...) verzoek minimaal 14 dagen van tevoren in (...).

3. Na ontvangst van het verzoek verkoopt Brand New Day Bank (een gedeelte van) de Participaties en keert zij het Tegoed uit naar de Tegenrekening, onder aftrek van de eventueel nog verschuldigde kosten en/of (...) bedragen.

4. Verzoekt de Rekeninghouder om te beschikken over het gehele Tegoed dan beëindigt Brand New Day Bank de Pensioenrekening-beleggen. (...)

- 2.3 Op 22 april 2020 hebben de consument en BND gesproken over het omzetten van zijn rekening in een zzp-pensioenrekening, een ander product van BND. Het verschil met een pensioenrekening-beleggen zat in de kostenstructuur: bij beide producten waren de afsluitkosten destijds € 45,- en de stortingskosten 0,5% per storting, maar de beheerkosten lagen bij een pensioenrekening-beleggen tussen 0,59% en 0,70% per jaar, terwijl de beheerkosten van een zzp-pensioenrekening bestonden uit vaste kosten van € 50,- per jaar plus 0,25% per jaar over de belegde waarde. Een ander verschil is gelegen in de documentatie: als algemene voorwaarden bij de zzp-pensioenrekening hanteert BND de productvoorwaarden pensioenrekening-beleggen gecombineerd met een 'addendum'. In dit addendum staat:

(...) De Rekeninghouder heeft voor 1 juli 2020 een ZZP Pensioenrekening afgesloten (...). Dit is een reguliere pensioenrekening met een afwijkende kostenstructuur. (...)

Artikel 1 – Productvoorwaarden

Op die omgezette ZZP Pensioenrekening (...) zijn zowel de productvoorwaarden van de Brand New Day Pensioenrekening-beleggen als dit addendum van toepassing.

(...)

Artikel 2 - Afwijkende kostenstructuur

Artikel 14 van de productvoorwaarden van de (...) Pensioenrekening-beleggen houdt (...) onvoldoende rekening met de afwijkende kostenstructuur die typerend is voor de ZZP Pensioenrekening. Voor rekeninghouders met een ZZP Pensioenrekening afgesloten voor 1 juli 2020 geldt daarom in aanvulling op c.q. in afwijking van artikel 14 van de productvoorwaarden van de (...) Pensioenrekening-beleggen het volgende:

» De Servicekosten als bedoeld in artikel 14 lid 2 sub b van de productvoorwaarden bestaan bij ZZP Pensioenrekening uit een vast bedrag per jaar ad € 50 en uit een variabele vergoeding van 0,10% over het vermogen dat in het Beleggingsfonds is belegd en (...) het saldo (...) in de Cashallocatie.

» De Fondskosten (...) zijn gelijk aan 0,15% van de belegde waarde (...).

» Net als bij de ZZP Pensioenrekening (...) brengt (...) Brand New Day (...) aanvankelijk de reguliere kosten voor een Pensioenrekening- beleggen in rekening (...) als beschreven in artikel 14 (...) productvoorwaarden. De (...) tarieven voor de Pensioenrekening-beleggen zijn terug te vinden op [website]. Jaarlijks berekent Brand New Day (...) achteraf hoeveel de rekeninghouder aan kosten verschuldigd zou zijn geweest op grond van de ZZP-kostenstructuur en vergoedt zij een positief verschil (...).

Voor zover niet gewijzigd zijn de bepalingen uit artikel 14 van de productvoorwaarden van de Pensioenrekening-beleggen van overeenkomstige toepassing (...).

2.4 Op 22 april 2020 heeft BND aan de consument gemaild:

(...) U heeft aangegeven interesse te hebben in de nieuwe ZZP-kostenstructuur. Voordat wij de nieuwe kostenstructuur toepassen, wilt u natuurlijk wel weten waar u aan begint.

(...)

De nieuwe ZZP-kostenstructuur

Speciaal voor ZZP-ers hebben wij een nieuwe kostenstructuur ontwikkeld. (...)

De afsluit- en stortingskosten zijn gelijk, maar de beheerkosten zijn een stuk lager. U betaalt namelijk 0,25% beheerkosten per jaar, en daarnaast vaste servicekosten van € 50,- per jaar. Deze kostenstructuur verwerken wij achteraf. De nieuwe kostenstructuur is vanaf zo'n € 15.000,- aan belegd vermogen voordeliger dan de reguliere kostenstructuur.

Beleggen met de nieuwe ZZP-rekening

Op dit moment heeft u ook met de ZZP-kostenstructuur nog alle beleggingsvrijheid. U kunt zelf uw fondsverdeling samenstellen en switchen wanneer u wilt. In de toekomst geeft u met de ZZP-kostenstructuur het beleggen uit handen. We beleggen volgens een standaard lifecycle. Dit betekent dat u zich geen zorgen hoeft te maken over de beleggingskeuze: wij beleggen automatisch in een aantal fondsen waarin het risico steeds verder wordt opgebouwd naarmate de pensioenleeftijd dichterbij komt.

Nog niet zichtbaar in het klantdomein

Vanaf het moment dat wij uw rekening omzetten naar de nieuwe kostenstructuur betaalt u gewoon de geldende ZZP-kosten: 0,50% aankoopkosten, 0,25% beheerkosten per jaar en € 50,- vaste kosten per jaar.

Echter, de nieuwe ZZP-kostenstructuur is helaas nog niet geautomatiseerd in het klantdomein. Daarom zijn – tijdelijk – nog wel de kosten van de reguliere pensioenrekening zichtbaar in het klantdomein. Aan het begin van ieder kalenderjaar benaderen wij u om de eventueel teveel betaalde kosten te corrigeren. (...)
Tevens heeft u, tot (...) onze nieuwe ZZP-rekening volledig geautomatiseerd is, de mogelijkheid om zelf beleggingskeuzes te maken. U zit tot dat moment dus nog niet vast aan een bepaald beleggingsmodel (...). Zodra onze nieuwe ZZP-rekening volledig geautomatiseerd is in het klantdomein, krijgt u (...) bericht (...). U kunt dan alleen nog volgens vaste modellen beleggen. (...)

Uw akkoord

Bent u akkoord met het bovenstaande en wilt u graag gebruikmaken van de nieuwe kostenstructuur? Laat ons dit dan weten! (...)

2.5 De consument heeft op 23 april 2020 aan BND gemaild:

(...) Akkoord om gebruik te maken van de nieuwe kosten structuur bij Brand New Day Bank.

Zoals telefonisch besproken, graag omzetten naar de nieuwe bank structuur (met eigen IBAN).

Waarbij ik in zowel cash als aandelen / obligaties kan handelen en mijn eigen handelsmomenten kan bepalen. (...)

2.6 Op 24 april 2020 heeft BND aan de consument gemaild:

(...) Allereerst, nogmaals welkom bij Brand New Day.

Zojuist heb ik voor u de ZZP-kostenstructuur toegepast voor uw nieuw geopende Pensioenrekening-beleggen binnen de bank. Mijn collega zal voor u de overboeking regelen vanuit uw huidige Pensioenrekening-beleggen (VO) naar de Pensioenrekening-beleggen binnen de bank. U heeft van haar eerder vandaag ook al een mail gehad om deze overboeking te regelen. (...)

2.7 Op 4 januari 2022 heeft BND de consument bericht dat de kosten per 17 februari 2022 werden gewijzigd:

Vanaf 17 februari 2022 gaan wij de kosten van uw ZZP-pensioenrekening automatisch verrekenen. (...) Het voordeel is dat u dagelijks in MijnBND en in alle overzichten de werkelijke kosten en rendementen ziet. (...)

U heeft dezelfde rekening als onze reguliere pensioenrekening-beleggen, maar met een andere kostenstructuur. Die alternatieve kosten verrekenen wij momenteel elk jaar achteraf (...). Hierdoor ziet u niet dagelijks de juiste kosten en rendementen (...). (...) Daarom hebben we de boel nu geautomatiseerd. U kunt (...) kiezen uit twee mogelijkheden.

Optie 1: een modelportefeuille

Dit is de goedkoopste én de gemakkelijkste optie: u kiest uit 1 van de 5 modelportefeuilles. (...) Als u hiervoor kiest, veranderen uw service- en beheerkosten niet.

Wel worden de vaste kosten per jaar iets hoger: van € 50 naar € 100. (...)

Optie 2: vrij beleggen

Met vrij beleggen bepaalt u zelf welke fondsen u kiest en wat de verdeling tussen de fondsen is. (...) De vaste kosten (...) gaan naar € 60, en de variabele kosten worden 0,15% hoger: 0,40% per jaar. (...)

- 2.8 De consument heeft op 4 januari 2022 gemaïld dat hij niet akkoord ging met de kostenwijziging. BND heeft op 6 januari 2022 geantwoord:

(...) wij [hebben] de mogelijkheid (...) bij bestaande rekeningen de kosten te wijzigen.

Ook dat is opgenomen in onze voorwaarden. (...)

U geeft aan niet akkoord te gaan met beide opties. (...) In dat geval heeft u de volgende mogelijkheden:

1. U kiest ervoor niet langer gebruik te maken van de ZZP-pensioenrekening, maar zet de rekening om naar een gewone pensioenrekening-beleggen. (...)

2. U brengt de waarde onder bij een andere aa[n]bieder naar keuze. (...)

Klacht, vordering en verweer

- 2.9 De consument vordert dat de commissie in haar uitspraak bepaalt (a) dat BND de zzp-pensioenrekening aan hem moet blijven aanbieden tegen het tarief dat voorafgaand aan de tariefwijziging van 17 februari 2022 van toepassing was; en (b) dat BND de door de tariefwijziging ontstane schade moet vergoeden. In de ter zitting overgelegde pleitnota heeft de consument de schade begroot op € 22.420,-.

- 2.10 De vorderingen van de consument berusten op de stelling dat BND de algemene voorwaarden waarop zij zich beroept – de productvoorwaarden en het addendum – hem niet per e-mail heeft toegestuurd en dat de tariefwijziging de toets van de maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet kan doorstaan.

- 2.11 BND heeft verweer gevoerd. Samengevat houdt haar verweer het volgende in:

- De bevoegdheid tot eenzijdige tariefwijziging staat in artikel 14 lid 5 productvoorwaarden.

- Ook op grond van artikel 22 lid 3 Algemene Bankvoorwaarden (hierna ABV, van toepassing via artikel 2 lid 2 productvoorwaarden) mag BND eenzijdig een tarief wijzigen.

- De ABV zijn tot stand gekomen in overleg met consumentenorganisaties. Bij de onderhandelingen over deze voorwaarden is rekening gehouden met de belangen van klanten. Artikel 14 lid 5 productvoorwaarden is een bevestiging van artikel 22 lid 3 ABV.

- De algemene voorwaarden (productvoorwaarden en addendum) stonden op een duurzame drager (een pdf) op BND's website. De consument kon de algemene voorwaarden op de website inzien en op zijn eigen computer opslaan. Hij had ze ook kunnen opvragen bij de klantenservice van BND en per e-mail laten toesturen.

- De consument is in het online portaal akkoord gegaan met de algemene voorwaarden, zowel in 2014 als in 2020.
- BND heeft de consument meermalen geïnformeerd over wijzigingen in de productvoorwaarden (en daarmee op bestaan en inhoud van deze voorwaarden). Verder heeft BND in september 2021 gemeld dat zij voortaan servicekosten zou rekenen over het bedrag in de cashallocatie. Daartegen heeft de consument geen bezwaar gemaakt.
- De consument is niet benadeeld doordat de algemene voorwaarden niet per e-mail zijn toegestuurd. Als ze wel aan hem waren gemaïld, zou het tarief evengoed zijn gewijzigd.
- De consument had eerder aan BND kunnen melden dat hij de algemene voorwaarden niet per e-mail had ontvangen.
- Volgens de consument moeten de oude zpp-kosten blijven gelden omdat hij de algemene voorwaarden niet per e-mail heeft ontvangen. In die redenering zouden de zpp-kosten vermeld in het addendum nooit van toepassing zijn geworden, omdat ook de voorwaarden van deze kostenstructuur niet naar hem zijn gemaïld. Als men deze gedachtegang zou aanhouden, zou de consument al die jaren te weinig hebben betaald. Het is BND daarom onduidelijk op welke conclusie de consument met zijn argumenten uitkomt.
- De oude kostenstructuur – zoals die bestond voor de bestreden tariefwijziging – is niet meer voorhanden in de systemen van BND. Voortzetting van de overeenkomst zonder de bestreden tariefwijziging is daarom niet uitvoerbaar.
- Artikel 14 lid 5 productvoorwaarden doorstaat de toets aan artikel 6:233 onder a, 6:236 en 237 BW en het transparantievereiste en ook de toets aan de bepalingen in Richtlijn 93/13. Een beroep op deze bepaling is niet onaanvaardbaar naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.
- Artikel 14 lid 5 productvoorwaarden kan worden beschouwd als een kernbeding.

3. De beoordeling

Productvoorwaarden toepasselijk?

- 3.1 Beoordeeld moet worden of de algemene voorwaarden waarop BND zich beroept – de productvoorwaarden en het addendum – van toepassing zijn op de overeenkomst tussen partijen. BND voert immers aan dat zij op grond van artikel 14 lid 5 van de productvoorwaarden en artikel 2 van het addendum eenzijdig het tarief mocht wijzigen. De consument brengt hiertegen in dat hij de algemene voorwaarden niet per e-mail heeft ontvangen. Volgens de consument brengt dit mee dat de productvoorwaarden en het addendum – en in elk geval artikel 14 lid 5 productvoorwaarden – niet van toepassing zijn op de overeenkomst met BND en dat BND daarom jegens hem niet gerechtigd was tot een eenzijdige tariefwijziging.

- 3.2 De commissie is van oordeel dat de door BND genoemde bepalingen over tariefwijziging in haar algemene voorwaarden niet van toepassing zijn op de overeenkomst tussen de consument en BND. Dat zal hieronder worden toegelicht.
- 3.3 Tussen partijen geldende algemene voorwaarden kunnen op grond van artikel 6:233 aanhef en onder b en 6:234 van het Burgerlijk Wetboek (hierna BW) worden vernietigd als de consument voor of bij het aangaan van de overeenkomst geen redelijke mogelijkheid tot kennisname daarvan is geboden. De commissie begrijpt het standpunt van de consument – de algemene voorwaarden zijn niet gemaild en maken daarom geen deel uit van de overeenkomst – als een beroep op deze vernietigingsgrond.
- 3.4 Ter zitting heeft BND onder meer aangevoerd dat het beding aangaande de tariefwijziging als een kernbeding kan worden beschouwd. Dit zou betekenen dat het beding niet aan de bepalingen over algemene voorwaarden in het BW kan worden getoetst. In dit standpunt kan BND echter niet worden gevolgd omdat artikel 14 lid 5 productvoorwaarden alleen voorziet in de bevoegdheid tot het aanpassen van tarieven en het inhouden van andere kosten. De kernprestatie van BND is gelegen in iets anders, namelijk het aanbieden van een pensioenrekening. Van een kernbeding is daarom geen sprake.
- 3.5 Uit de stukken blijkt dat de overeenkomst langs elektronische weg tot stand is gekomen. Dit brengt mee dat BND aan haar informatieplicht kon voldoen door klanten langs elektronische weg een redelijke mogelijkheid te bieden tot kennisname van haar algemene voorwaarden. Uit artikel 6:234 lid 2 BW vloeit voort dat BND haar algemene voorwaarden op zodanige wijze langs elektronische weg ter beschikking moest stellen dat ze door de klant konden worden opgeslagen en toegankelijk waren voor latere kennisneming. Deze verplichting wordt conform rechtspraak van het Europese Hof van Justitie in die zin uitgelegd dat algemene voorwaarden op een ‘duurzame drager’ moeten worden aangeboden, zodat de consument ze kan opslaan, de inhoud niet kan worden gewijzigd en de informatie gedurende een passende termijn toegankelijk is.¹ Een website – zoals het internetportaal in deze zaak – wordt daarom alleen als een duurzame drager beschouwd als de gebruiker (BND) en de beheerder van de website de inhoud niet eenzijdig kunnen wijzigen.²
- 3.6 BND heeft toegelicht hoe de consument over de algemene voorwaarden is geïnformeerd. Zij heeft vermeld dat de consument in 2014 (bij het aangaan van de pensioenrekening-beleggen) en 2020 (bij de overstap naar een zvp-pensioenrekening) in het online portaal heeft ingestemd met haar algemene voorwaarden en een pdf daarvan kon downloaden.

¹ Zie Hof van Justitie EU 5 juli 2012, ECLI:EU:C:2012:419 (Content Services).

² Zie Hof van Justitie EU 25 januari 2017, ECLI:EU:C:2017:38 (BAWAG). Zie ook eerdere uitspraken van de commissie, bijvoorbeeld GC Kifid 9 oktober 2017, nr. 2017-670 (overweging 4.10 e.v.).

BND heeft verwezen naar twee uit haar online portaal afkomstige schermafdrucken waarin staat (a) dat op 11 september 2014 namens de consument is bevestigd dat hij akkoord ging met de voorwaarden en (b) dat de consument op 25 april 2020 heeft bevestigd dat hij de voorwaarden had gelezen en daarmee akkoord ging. De commissie constateert dat met deze toelichting en de door de BND overgelegde stukken niet is aangetoond dat in dit geval aan de vereisten voortvloeiend uit de ‘duurzame drager’-rechtspraak van het Europese Hof van Justitie is voldaan. Vereist is immers dat het bestand met de algemene voorwaarden niet eenzijdig kan worden gewijzigd, maar dat dit in dit geval ook zo is blijkt niet uit de toelichting van BND noch uit de stukken.

- 3.7 Zoals geconstateerd in de voorgaande overweging, is niet gebleken dat in dit geval is voldaan aan de vereisten van artikel 6:234 lid 2 BW in combinatie met de ‘duurzame drager’-rechtspraak van het Europese Hof van Justitie. Daarmee staat ook niet vast dat de consument een redelijke mogelijkheid is geboden tot kennisname van de algemene voorwaarden. Dit betekent dat het beroep op de in 3.3 hiervoor genoemde vernietigingsgrond slaagt. Omdat de consument in deze procedure alleen klaagt over de tariefwijziging, blijft het bij een gedeeltelijke vernietiging. Het gevolg van deze gedeeltelijke vernietiging is dat de bedingen over tariefwijziging waarop BND zich beroept (artikel 2 lid 2 productvoorwaarden, voor zover daarin wordt verwezen naar het beding over tariefwijziging in de ABV, artikel 14 lid 5 productvoorwaarden en artikel 2 van het addendum, voor zover daarin artikel 14 lid 5 productvoorwaarden van overeenkomstige toepassing wordt verklaard) niet van toepassing zijn op de overeenkomst tussen partijen.

Rechtsgevolg van het feit dat de bedingen over tariefwijziging niet van toepassing zijn

- 3.8 Hiervoor is vastgesteld dat de bedingen over tariefwijziging waarop BND zich beroept niet van toepassing zijn op de overeenkomst. Het rechtsgevolg daarvan is dat BND jegens de consument niet gerechtigd was het tarief eenzijdig met ingang van 17 februari 2022 te wijzigen.
- 3.9 Beoordeeld moet worden of de overeenkomst tussen partijen, nu de bedingen over tariefwijziging niet van toepassing zijn, zelfstandig kan voortbestaan. Hierbij is van belang dat de consument, in reactie op BND’s e-mail van 22 april 2020, op 23 april 2020 heeft gemaild dat hij akkoord ging met het omzetten van zijn pensioenrekening-beleggen in een zzp-pensioenrekening en dat BND daarna in haar e-mail van 24 april 2020 heeft geantwoord dat deze omzetting werd uitgevoerd. Ook is van belang dat BND heeft aangevoerd dat, als men met de consument zou aannemen dat de productvoorwaarden niet van toepassing zijn, de zzp-kosten zoals vermeld in het addendum nooit van toepassing zouden zijn geworden, wat zou betekenen dat de consument al die jaren te weinig heeft betaald. Met dit betoog van BND wordt echter miskend dat de kostenstructuur van de zzp-pensioenrekening is beschreven in de e-mail van 22 april 2020 en dat de consument daarmee akkoord is gegaan in zijn e-mail van 23 april 2022.

De kostenstructuur van de zzp-pensioenrekening is bovendien ook stilzwijgend door de consument aanvaard, namelijk doordat hij deze kosten vanaf 2020 heeft betaald. De commissie is daarom van oordeel dat, door het versturen van de e-mails van 22, 23 en 24 april 2020 en het vervolgens aanbieden van een zzp-pensioenrekening en inhouden van de kosten daarvan, een overeenkomst met voldoende bepaalbare inhoud tot stand is gekomen.

- 3.10 Gezien het voorgaande kan de vordering dat BND de zzp-pensioenrekening moet blijven aanbieden tegen het oude tarief (zie 2.9 onder a) worden toegewezen. Hiervoor is immers vastgesteld dat door de e-mails van 22, 23 en 24 april 2020 een overeenkomst ten aanzien van een zzp-pensioenrekening tot stand is gekomen en dat BND niet gerechtigd was het tarief eenzijdig te wijzigen.
- 3.11 Dit wordt niet anders door de verweren die BND heeft aangevoerd, samengevat in 2.11 hiervoor. Voor het merendeel stuiten deze verweren af op het feit dat een pdf op een website niet als een duurzame drager wordt beschouwd als de inhoud eenzijdig door BND kan worden aangepast. Verder heeft een deel van de verweren betrekking op de inhoud van de algemene voorwaarden; deze verweren kunnen buiten beschouwing blijven wanneer vaststaat dat de bestreden bepalingen in de algemene voorwaarden niet van toepassing zijn. De stelling dat BND de consument meermalen heeft geïnformeerd over wijzigingen in de productvoorwaarden en in september 2021 over de servicekosten wordt gepasseerd. De wet stelt immers in artikel 6:234 lid 2 BW de eis dat algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst ter beschikking worden gesteld, wat meebrengt dat informatie die pas na sluiting van de overeenkomst wordt verstrekt buiten beschouwing kan blijven. Ten slotte kan BND ook niet worden gevolgd in haar verweer dat voortzetting van de overeenkomst zonder de bestreden tariefwijziging niet uitvoerbaar is omdat de voorheen bestaande kostenstructuur in haar systemen niet meer voorhanden is. Immers, ook als BND's systemen het momenteel niet mogelijk maken een zzp-pensioenrekening met de oude kostenstructuur te administreren, kan in ieder geval handmatig hetzelfde effect worden bereikt, bijvoorbeeld door aan de consument de te veel betaalde bedragen te vergoeden.

Conclusie

- 3.12 Gezien het voorgaande zal de commissie bepalen dat BND de zzp-pensioenrekening aan de consument moet blijven aanbieden tegen het tarief dat voorafgaand aan de tariefwijziging van 17 februari 2022 van toepassing was. De vordering tot schadevergoeding (zie 2.9 onder b) zal worden afgewezen omdat de veronderstelling waarop deze vordering berust – dat in de resterende looptijd van de overeenkomst de kosten volgens het gewijzigde tarief zullen worden ingehouden – zich niet voordoet.

4. De beslissing

De commissie:

- (a) bepaalt dat BND de zzp-pensioenrekening aan de consument moet blijven aanbieden tegen het tarief dat voorafgaand aan de tariefwijziging van 17 februari 2022 van toepassing was; en
- (b) wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van de uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u verzoeken vergissingen zoals schrijf- of rekenfouten of een verkeerde naam of datum te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na verzending kunt u 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 niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl