

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-83 I
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. C.E. Polak en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en
mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 februari 2017
Ingesteld door : Consument
Tegen : Brand New Day Premiepensioeninstelling N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 7 december 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht Bank. Pensioenvoorziening. Consument vordert dat de Bank het resterende deel van het opgetreden koersverlies vergoedt. De Commissie staat voor de vraag of de Bank Consument in staat heeft gesteld om tijdig een inschatting te maken van de risico's van zijn beleggingsportefeuille. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank niet onomstotelijk aangetoond dat Consument gedurende de periode van 30 september tot en met 27 december 2016 via de website toegang had tot de relevante koers- en fondsinformatie. Bij gebreke van voldoende feitelijke aanknopingspunten zal de Commissie derhalve naar billijkheid een vergoeding aan Consument toewijzen, die zij begroot op 50% van het gevorderde bedrag.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- . het door Consument ingediende klachtformulier van 27 februari 2017;
- . het verweer van de Bank van 23 mei 2017;
- . de repliek van Consument van 1 juni 2017;
- . de dupliek van de Bank van 19 juni 2017;
- . de aanvullend repliek van Consument van 24 juni 2017;
- . de aanvullend dupliek van de Bank van 7 juli 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op maandag 2 oktober 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Met ingang van 1 januari 2015 bracht Consument zijn pensioenopbouw onder bij de Bank. Gezien de geringe beleggingshorizon tot de pensioendatum koos Consument voor een defensieve belegging.

- 2.2 Per 24 augustus 2016 vond een waardeoverdracht plaats vanuit een eerder bij Delta Lloyd ondergebrachte pensioenverzekering. Dit betrof een eenmalige storting van € 78.313.
- 2.3 Op 30 september en 16 december 2016 vond contact plaats tussen Consument en de Bank over de mogelijkheid van een eventuele switch naar een meer defensieve belegging.
- 2.4 Op 9 januari 2017 gaf Consument de Bank de opdracht om de totale waarde van zijn pensioen over te zetten naar het Brand New Day Spaarfonds. Deze switch vond uiteindelijk plaats op 1 februari 2017.
- 2.5 De Bank nam na overleg met Consument het koersverlies tussen 9 januari en 1 februari 2017 voor haar rekening: een bedrag van € 1.107.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat de Bank alsnog het resterende deel van het opgetreden koersverlies vergoedt. Dit nadeel is door Consument becijferd op een € 5.466.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

De Bank is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van haar zorgplicht door gedurende een langere periode geen fonds- en koersinformatie op de website ter beschikking te stellen. Pas ergens tussen 17 en 27 december 2016 kwamen deze cruciale gegevens naar voren in de persoonlijke omgeving van Consument op de website van de Bank. Ook functioneerde op 30 september 2016 de module “Pensioenplanner” niet op de juiste wijze waardoor Consument op dat moment in de veronderstelling verkeerde dat zijn oorspronkelijke belegging in het Brand New Day Staatsobligatiefonds Lang Collectief veiliger was dan het Brand New Day Spaarfonds. Consument is hierdoor de mogelijkheid ontnomen om in een veel eerder stadium de switch door te voeren en werd dientengevolge met een fors koersverlies geconfronteerd.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

Hoewel wordt betreurd dat niet tijdig is gereageerd op de vraag van Consument over het wel of niet goed functioneren van de Pensioenplanner, ziet de Bank hierin geen grond voor een schadeclaim.

Ook als direct op 30 september 2016 de juiste werking van deze module was uitgelegd, dan nog was de uitkomst geweest dat de Bank Consument niet had geadviseerd over te stappen naar het Spaarfonds. Het uitblijven van een juiste uitleg kan dan ook nooit bepalend zijn geweest voor zijn keuze om niet op of omstreeks dat moment te switchen.

Voorts was de relevante informatie over de historische koersontwikkeling, de beleggingsmix en de essentiële beleggingsinformatie allemaal beschikbaar op MijnBND en de website. Deze informatie was voor Consument voldoende om in combinatie met de Profielpeiler zelfstandig een gefundeerde beslissing te kunnen nemen om al dan niet de verantwoordelijkheid voor de beleggingen over te nemen en, binnen die vrije beleggingskeuze, te kiezen voor een switch naar het Spaarfonds. De Bank ziet dan ook geen aanleiding om Consument nog verdergaand te compenseren in het door hem beweerdelijk geleden verlies.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie staat voor de vraag of de Bank Consument in staat heeft gesteld om tijdig een inschatting te maken van de risico's van zijn beleggingsportefeuille. In hoeverre was voor Consument voldoende informatie beschikbaar om een weloverwogen beslissing te nemen om al dan niet te switchen naar een ander beleggingsfonds?
- 4.2 Ter zitting zijn partijen door de Commissie in de gelegenheid gesteld om hun standpunten nader toe te lichten. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank echter niet onomstotelijk aangetoond dat Consument gedurende de periode van 30 september tot en met 27 december 2016 via de website toegang had tot de relevante koers- en fondsinformatie. De Commissie is dan ook niet in staat om de onder 4.1 omschreven vraag te beantwoorden.
- 4.3 De Bank heeft het door Consument gevorderde schadebedrag niet betwist, zodat de Commissie hiervan uitgaat. Bij gebreke van voldoende feitelijke aanknopingspunten zal de Commissie naar billijkheid een vergoeding toewijzen, die zij begroot op 50% van het door Consument gevorderde bedrag zijnde € 2.733.

5. Beslissing

De Commissie bepaalt dat de Bank binnen vier weken na verzending van een afschrift van deze beslissing aan partijen aan Consument een bedrag uitbetaalt van in totaal € 2.733.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld

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 46 van het Reglement.