

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-303  
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. P.G. Salvadori, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 juli 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank Rijk van Nijmegen U.A., gevestigd te Nijmegen, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 5 juli 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Gouden Handdruk Spaarrekening: Aan de orde is de vraag of de Bank Consument heeft gewezen op het feit dat een aanvraag tot opname van het saldo in het jaar 2015 – waarvoor een gunstig fiscaal regime gold- uiterlijk 25 november 2014 had moeten geschieden in verband met de administratieve handelingen die de Bank daarvoor diende te verrichten. In dit geval hebben partijen in september telefonisch gesproken over de mogelijkheid van afkoop en heeft consument aangegeven het besluit te willen uitstellen omdat hij in het buitenland verbleef en er later op wilde terugkomen. Toen Consument in december 2014 formeel een verzoek tot uitkering van het saldo deed, was dit volgens de Bank te laat. De Commissie overweegt dat de Bank Consument expliciet had moeten wijzen op de uiterste datum waarop Consument het verzoek had kunnen doen. Hoewel de Bank stelt dat zij dit gedaan heeft, wordt door Consument betwist dat hij van de Bank enig bericht heeft ontvangen waarin op die datum werd gewezen en heeft de Bank haar stellingen niet voldoende kunnen onderbouwen. Nu Consument noodgedwongen een uitkering in termijnen heeft moeten accepteren die volledig belast is, in plaats van een uitkering ineens waarvan 20% onbelast zou zijn, veroordeelt de Commissie de Bank om het gederfde fiscale voordeel van Consument te vergoeden.

**I. Procesverloop**

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

- de namens Consument ingestuurde klachtbrief met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek namens Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

## 2. Feiten

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

- 2.1 Tussen partijen is in maart 2013 een zogenoemde Rabo GoudenHanddrukSparen (hierna ook te noemen: 'de spaarrekening') overeenkomst afgesloten. Deze overeenkomst zou lopen tot 13 september 2014, de 65<sup>e</sup> verjaardag van Consument. De overeenkomst kon worden verlengd tot 31 december 2014.
- 2.2 Op 6 januari 2014 heeft de Bank Consument een brief gestuurd, waarin zij Consument er van op de hoogte heeft gebracht dat er door een wetswijziging een fiscaal voordeel zou bestaan indien het saldo op de spaarrekening voor het begin van 2015 in het geheel zou worden opgenomen van de rekening. Er zou in dat geval geen revisierente worden berekend en slechts over 80% van het opgenomen bedrag zou inkomstenbelasting worden geheven.
- 2.3 Op 11 september 2014 heeft Consument tijdens zijn verblijf in het buitenland aan de Bank laten weten dat hij de overeenkomst wilde verlengen tot 1 december 2014. In het inventarisatie formulier dat in dit kader door de Bank is opgesteld en overgelegd, staat onder meer opgenomen:

**“(...) 8. Op welke datum wil de klant het voor dit doel opgebouwde vermogen beschikbaar krijgen?”**

*01-12-2014*

*Wordt deze datum ook aangehouden als einddatum van het product?*

*Ja*

*(...)*

*11. Zijn er nog bijzondere wensen en/of klantgegevens, die relevant zijn voor het gevraagde compact advies?*

*(...)*

*Ja, te weten: Het betreft een korte verlenging klant wil in oktober 2014 gaan bekijken wat hij met het geld gaat doen. Op dit moment geeft de klant aan er geen tijd voor vrij te willen maken.”*

- 2.4 Op 21 december 2014 heeft Consument per email aan de Bank geschreven:

*“(...)*

*Ik wil graag overgaan tot afkoop van mijn Rabo GoudenHanddrukSparen [..rekeningnummer..] vóór eind van dit jaar: per 26 december 14*

*Ik neem aan dat dan:*

- a. maar 80% van de uitkering belast is met inkomstenbelasting*
- b. en er € 150,- adm.kosten wordt berekend.*
- c. en er géén opnamekosten zijn vanwege de variabele rente*

*dit, zoals beschreven in de brief van Rabobank aan mij d.d. 6 januari 2014.  
(...)"*

2.5 Een dag later heeft Consument dit verzoek telefonisch herhaald.

2.6 De Bank heeft geweigerd om het saldo op de spaarrekening aan Consument uit te keren. Consument heeft zich tegen deze beslissing van de Bank verweerd. Het saldo van de spaarrekening wordt thans uitgekeerd in termijnen, waarbij de volledige bruto uitkeringen zijn belast.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering*

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de door Consument geleden schade, bestaande uit een bedrag gelijk aan de inkomstenbelasting over 20% van het uit te keren saldo.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft nagelaten om Consument te wijzen op het feit dat er voor de indiening van zijn verzoek tot uitkering van het gehele saldo op de spaarrekening een uiterste datum gold van 25 november 2014. De brief die de Bank als onderdeel van een algemene mailing over dit onderwerp stelt te hebben verzonden, is door Consument nooit ontvangen. Het enkele vermelden van deze uiterste datum op de website van de Bank is, gelet het belang van die datum, niet voldoende.

3.3 De Bank wist voorts ook van de twijfel van Consument over het al dan niet laten uitkeren van het bedrag op de spaarrekening. Tijdens het telefoongesprek in september 2014, toen de overeenkomst vanwege die twijfel werd verlengd tot 31 december, had de Bank gelet op het essentiële belang van de uiterste datum, daarop moeten wijzen.

3.4 Door deze informatie niet aan Consument te verstrekken, heeft Consument niet de redelijke mogelijkheid gekregen om tijdig het verzoek in te dienen en kan hij geen gebruik maken van de fiscale vrijstelling. Hierdoor moet Consument bij de uitkering in termijnen inkomstenbelasting over de volledige uitkering betalen in plaats van over 80% van de uitkering. Consument stelt daarbij ook in algemene zin dat het toegenomen geautomatiseerd en onpersoonlijk handelen van de Bank leidt tot onduidelijkheid en onzorgvuldigheid richting haar klanten. Consument maakt minder gebruik van internet dan de jonge generatie, en is dan ook niet volledig geïnformeerd als de Bank hem voor meer informatie verwijst naar een website. De Bank had Consument expliciet moeten wijzen op de uiterste datum voor het indienen van een verzoek.

#### Verweer van de Bank

3.5 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. De Bank heeft haar klanten met deze spaarrekening in januari 2014 een brief gestuurd waarin zij de fiscale voordelen van opname van het gehele saldo in 2014 besprak. In diezelfde brief verwees zij voor nadere informatie naar informatie op haar website. Eind oktober/begin november 2014 heeft de Bank haar klanten nogmaals een brief gestuurd, met daarin de mededeling dat een verzoek om uitkering uiterlijk 25 november 2014 diende plaats te vinden. Daarmee stelt de Bank zich te hebben gekweten van haar informatieverplichting aan Consument. Daarnaast meent de Bank dat Consument ook geïnformeerd had moeten zijn, nu de Bank hem meermaals heeft verwezen voor meer informatie naar haar website.

#### 4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is, kort gezegd, of de Bank aan haar informatieverplichting jegens Consument heeft voldaan. Daarbij overweegt de Commissie dat de fiscale voordelen van een opname in 2014 aan de ene kant en de gevolgen van het missen van deze uiterste datum aan de andere kant groot waren. Daar komt bij dat de uiterste datum van 25 november 2014 niet een algemeen bekende datum was, maar een datum die door de Bank zelf is gesteld omdat zij tijd nodig had voor de administratieve afwikkeling van de uitkering. Ten slotte volgt, ook uit hetgeen partijen in september 2014 met elkaar bespraken en waarvan het overgelegde inventarisatieformulier een weergave is, dat het in de lijn der verwachting lag dat Consument het saldo in 2014 zou opnemen.
- 4.2 Deze omstandigheden maken zowel afzonderlijk als in hun onderlinge verhouding bezien dat er op de Bank een verplichting lag om Consument in niet mis te verstane bewoordingen te wijzen op de datum van 25 november 2014. Een enkele verwijzing naar een website “voor nadere informatie” is in dat kader niet voldoende, nog daargelaten dat in het ongewisse is gebleven vanaf wanneer en in welke bewoordingen de Bank op haar website melding heeft gemaakt van die datum.
- 4.3 De Bank stelt expliciet dat zij de uiterste datum van 25 november eind oktober/begin september 2014 heeft gegeven per brief, maar noemt de exacte datum van verzending niet en kan van de brief zelf slechts een template overleggen, maar geen kopie. Consument betwist de ontvangst van de brief. Nu de Bank onder deze omstandigheden de ontvangst van de brief door Consument dient te bewijzen, maar zij al niet slaagt in het bewijs van verzending, kan de Commissie dan ook niet als vaststaand aannemen dat de Bank Consument eind oktober/begin november over de uiterste datum van 25 november heeft geïnformeerd.
- 4.4 Ten slotte acht de Bank het waarschijnlijk dat de datum van 25 november tijdens het telefoongesprek van 11 september 2014 is genoemd. Consument betwist dit echter, zodat dit evenmin door de Commissie als vaststaand kan worden aangenomen.
- 4.5 De Commissie komt tot het oordeel dat de Bank niet heeft kunnen aantonen, noch voldoende aannemelijk heeft kunnen maken dat zij Consument expliciet heeft gewezen op de uiterste termijn voor het doen van een verzoek tot opname.

Dit levert een tekortkoming op in de nakoming van de verbintenis uit de overeenkomst met Consument.

- 4.6 Dat Consument geen gebruik meer heeft kunnen maken van het gunstige fiscale regime staat niet ter discussie en dat hij dit wel had kunnen doen als hij tijdig zijn verzoek tot opname zou hebben gedaan, evenmin. Dat Consument enerzijds zijn verzoek niet tijdig heeft gedaan, omdat hij van de uiterste datum niet op de hoogte was en hij anderzijds zijn verzoek wel tijdig zou hebben gedaan als de Bank hem daar op zou hebben gewezen lijdt naar het oordeel van de Commissie geen twijfel, nu de wens van Consument om in 2014 tot uitkering te komen reeds in september 2014 tussen partijen is besproken.
- 4.7 Consument lijdt derhalve schade als gevolg van het handelen van de Bank, bestaande uit inkomstenbelasting over 20% van het afkoopbedrag van eind 2014. De Commissie komt tot het oordeel dat de Bank op basis van de gegevens van eind 2014 dient te berekenen hoeveel de netto uitkering zou zijn geweest in het gunstige fiscale regime en hoeveel dit zou zijn als inkomstenbelasting zou zijn berekend over het gehele afkoopbedrag. Dit verschil dient de Bank aan Consument te betalen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument zal betalen het bedrag dat volgt uit de door de Bank te maken berekening zoals bepaald in overweging 4.7 hierboven, met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf de dag waarop de Bank aan deze uitspraak dient te voldoen tot aan de dag van algehele voldoening.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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.*