



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 214**

**d.d. 29 december 2010**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en mr. J.Th. de Wit,)**

### **I. Procedure**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 21 december 2009;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 12 mei 2010;
- de repliek van Consument van 25 mei 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 18 juni 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 24 september 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument houdt sinds ongeveer tien jaar een spaarrekening aan bij Aangeslotene.

De van toepassing zijnde voorwaarden op de spaarrekening hanteren twee rentepercentages, te weten een standaardrente en een bonusrente. Beide rentes

worden jaarlijks standaard en gelijktijdig op de spaarrekening van Consument geboekt. Artikel 6 van voornoemde voorwaarden bepaalt dat Aangeslotene de

verschillende rentepercentages kan wijzigen. Voorts is bepaald dat de geldende rentepercentages

op te vragen zijn bij Aangeslotene en dat wijzigingen daarnaast in een drietal landelijke dagbladen bekend worden gemaakt. Vanaf 2005 tot heden is de rentevergoeding geleidelijk verlaagd.

### **3. Geschil**

3.1. Consument vordert compensatie van het geleden renteverlies van tenminste € 6.375,-.

3.2. Deze vordering steunt kort gezegd op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene heeft haar zorgplicht jegens Consument geschonden nu zij jarenlang tegen een veel te laag rentetarief over het spaargeld van Consument heeft kunnen



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

beschikken. Zij had Consument voorts op andere meer renderende spaarvormen dienen te wijzen.

- Aangeslotene is onvoldoende transparant geweest in haar communicatie omtrent het geldende rentepercentage, aangezien zij aan het einde van het jaar c.q. aan het begin van het nieuwe jaar slechts een rentebedrag heeft gegeven, zonder enige toelichting over de opbouw daarvan.

3.3. Aangeslotene heeft kort gezegd de volgende verweren gevoerd:

- Aangeslotene voldoet aan de in de Wet op het financieel toezicht geformuleerde zorgplicht. Deze brengt niet met zich mee dat Aangeslotene verplicht is haar rekeninghouders de hoogst renderende spaarvorm aan te bieden.
- Spaarrekeninghouders zijn zelf verantwoordelijk voor het op de hoogte blijven van de ontwikkelingen van de rente op spaarrekeningen alsmede het productaanbod. Bovendien dienen klanten zelf na te gaan of de afgenomen producten nog aansluiten bij hun behoeften. Consument heeft dit kennelijk nagelaten.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1. Ter beantwoording ligt de vraag voor of Consument voldoende aannemelijk heeft kunnen maken dat Aangeslotene, zoals door Consument gesteld, haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden door hem geen passende rente over zijn spaartegoed te vergoeden en over de wel vergoede rente niet transparant met hem te communiceren.
- 4.2. De Commissie stelt voorop dat tussen Aangeslotene en Consument geen sprake is van een advies- of vermogensbeheerrelatie in de zin van de Wet op het financieel toezicht. Consument is daarenboven kennelijk een redelijk geïnformeerd Consument, die over de nodige spaarervaring beschikt, aangezien hij al eerder bij verschillende banken en gedurende lange tijd spaarovereenkomsten had afgesloten. In beginsel zijn spaarproducten eenvoudig van aard en naar het oordeel van de Commissie had Consument dan ook een eigen verantwoordelijkheid om zich te verdiepen in de mogelijkheden die hem ter beschikking stonden ten aanzien van de aanwending van zijn spaartegoed. Daar waar hij een variabele rente verkoos, had hij ook voor een depositoproduct met een vast rentepercentage kunnen kiezen. Mede gelet op voornoemde omstandigheden is de Commissie van oordeel dat de zorgplicht van Aangeslotene niet zo ver reikt, dat zij Consument op alternatieve spaarproducten had dienen te wijzen. Ook daarom is voor een zorgplicht van een aard en omvang als door Consument gesteld geen plaats. Bovendien is het de Commissie niet genoegzaam gebleken dat andere bestaande spaarmogelijkheden de voorkeur hadden verdiend.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 4.3. Ten aanzien van de hoogte van het rentepercentage overweegt de Commissie, dat uit de overeengekomen spaarvoorwaarden volgt dat Aangeslotene het rentepercentage kan vaststellen. Niet gebleken is dat zij daarbij in strijd met de redelijkheid en billijkheid heeft gehandeld.
- 4.4. Voor wat betreft de wijze waarop Aangeslotene de door te voeren rentewijzigingen heeft gecommuniceerd, oordeelt de Commissie dat gesteld noch gebleken is dat Aangeslotene heeft gehandeld in strijd met hetgeen zij en Consument zijn overeengekomen in artikel 6 van de vigerende voorwaarden. Op zich acht de Commissie het goed voorstelbaar dat Aangeslotene de renteverlagingen in het kader van transparantie, zoals mogelijk in het verleden wel het geval is geweest, rechtstreeks naar Consument zou communiceren, maar Consument en Aangeslotene zijn dat echter niet met elkaar overeengekomen.
- 4.5. Tot slot had het Aangeslotene naar het oordeel van de Commissie gesierd, als zij gedurende de procedure sneller had geantwoord, waar haar antwoorden dezelfde waren als zij in de hieraan voorafgaande Ombudsmanprocedure heeft gegeven. Het met een zekere, nodeloos lijkende traagheid geven van antwoord valt te betreuren, maar doet niet af aan het oordeel van de Commissie dat Aangeslotene haar zorgplicht jegens Consument niet heeft geschonden.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van de Consument wordt afgewezen.