Uitspraak Geschillencommissie Kifid 2026-0600

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	23 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 juni 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw [naam 1], legal counsel, en mevrouw [naam 2], legal counsel.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft in 2011 een Goudenhanddruk Opbouwrekening bij de bank afgesloten. De consument stelt dat daarbij is overeengekomen dat de looptijd van de rekening een kleine 20 jaar is (tot AOW datum) met een vaste rentevergoeding van 4,8%. Volgens de bank is echter een looptijd van 15 jaar met een vaste rente van 4,4% overeengekomen. Het saldo op de rekening komt dan op 1 november 2026 beschikbaar voor de aankoop van een pensioen-uitkering of wordt dan, als de consument dat wil, omgezet naar een gouden handdruk-rekening met een variabele rente (die aanzienlijk lager is dan het vaste rentepercentage). De consument is het hier niet mee eens en vordert dat de Goudenhanddruk Opbouwrekening wordt voortgezet in overeenstemming met wat volgens haar is afgesproken. Naar het oordeel van de commissie geldt de looptijd zoals de bank die in haar administratie heeft opgenomen met een rente (van 4,679%) zoals de bank die vanaf aanvang heeft vergoed. De vordering tot het vergoeden van een hogere rente en over een langere looptijd wordt afgewezen.

3. De achtergrond van het geschil

3.1 De consument heeft in 2011 een zogeheten Goudenhanddruk Opbouwrekening bij de bank afgesloten in verband met de uitkering van een ontslagvergoeding. Het product is een spaarrekening bedoeld voor een (extra) pensioenuitkering waarbij eenmalig een bedrag (de ontslagvergoeding) op een spaarrekening wordt gestort wat vervolgens gedurende de overeengekomen looptijd rendeert tegen een vaste rente.

De eerste aanvraag

3.2 Op 4 augustus 2011 heeft de consument met de bank gesproken over de Gouden Handdruk Opbouwrekening Vast. Het gesprek heeft geleid tot een aanvraag van 4 augustus 2011 die geldig was tot 18 augustus 2011 en die door de consument en de bank op 18 augustus 2011 is ondertekend. De consument heeft een afschrift van deze aanvraag overgelegd. In deze aanvraag zijn een ingangsdatum van 1 september 2011, een einddatum van 31 maart 2031 en een vaste rente van 4,8% vastgelegd. Op de aanvraag is geen adviesnummer vermeld en de aanvraag bevindt zich niet in de administratie van de bank.

De tweede aanvraag

3.3 De bank heeft een aanvraag van 29 september 2011 overgelegd die door de consument en de bank op 5 oktober 2011 is ondertekend. Deze aanvraag is (wel) opgenomen in de administratie van de bank. Op deze aanvraag staat een adviesnummer (van de bank), een inbreng datum van 6 oktober 2011, een einddatum van 1 november 2026 en een rente van 4,6%. Dit rente-percentage is handmatig aangepast naar 4,4% met de handgeschreven aantekening van de adviseur*: "In overleg met klant acc. percentage is gebruikt om renteverschil tussen eerdere aanvraag aug 2011 te vergelijken met deze. eea iom [naam] dd 26-102-11". Ook is op het aanvraagformulier een post-it geplakt met "15 jr".*
Daarnaast heeft de bank het rapport '*Analyse Ontslagvergoeding*' van 29 september 2011 overgelegd, welk rapport mede door de consument is geparafeerd.

De bevestiging, de storting van de ontslagvergoeding en de rekeningafschriften

3.4 De bank heeft ook de brief overlegd die zij op 7 november 2011 aan de consument heeft verzonden ter bevestiging van het openen van de opbouwrekening (rente gehele looptijd 4,4%) met daarbij een brief die de consument aan haar ex-werkgever moest overhandigen. Deze brief bevat dezelfde bevestiging en instructies voor de ex-werkgever over hoe het bedrag moest worden overgemaakt. De ex-werkgever heeft de gelden op 21 december 2011 gestort, wat op 22 december 2011 door de bank is verwerkt. De rekeningafschriften voor de opbouwrekening lieten in de jaren daarna een rentvergoedingspercentage zien van 4,679%.

4. De beoordeling

4.1 De klacht gaat over de vraag wat is overeengekomen tussen de consument en de bank over de Goudenhanddruk Opbouwrekening. De consument stelt dat de eerste aanvraag een rechtsgeldige overeenkomst is en dat de bank het daarin genoemde rentepercentage (4,8%) dient te vergoeden tot 31 maart 2031. De bank stelt dat de afspraken in de tweede aanvraag zijn overeengekomen.

4.2 De consument ontkent dat zij de tweede aanvraag heeft ondertekend. Volgens haar is een looptijd van 15 jaar niet logisch, maar een looptijd van (iets minder dan) 20 jaar wel omdat dat het moment is dat zij AOW gaat ontvangen. De consument stelt dat uit de handgeschreven aantekening en de post-it blijkt dat de oorspronkelijke afspraak door de bank eenzijdig is aangepast buiten haar medeweten en zonder haar instemming.

4.3 Ondanks de stellige ontkenning van de consument, is de commissie van oordeel dat ervan moet worden uitgegaan dat de tweede aanvraag weergeeft wat de afspraken tussen de bank en de consument zijn over de Goudenhanddruk Opbouwrekening. Dit betekent dat een looptijd van 15 jaar is overeengekomen. Daarnaast geldt een vaste rentevergoeding van 4,679% tot 1 november 2026. Dit wordt als volgt toegelicht.

De administratie van de bank is leidend

4.4 Wat betreft de stelling van de consument dat zij de tweede aanvraag nooit heeft getekend en die ook nooit zou tekenen met de (bijgeschreven) aantekeningen en de opgeplakte post-it, en dat deze aanvraag mogelijk door de bank zou zijn samengesteld, acht de commissie dat niet aannemelijk. Dat de eerste aanvraag heeft bestaan en is ondertekend door partijen bestrijdt de bank niet. Volgens de bank is deze aanvraag komen te vervallen na ondertekening van de tweede aanvraag. De commissie is het hiermee eens. Uit de door de bank overlegde tweede aanvraag blijkt duidelijk dat partijen na de eerste aanvraag nog hebben gesproken over de voorwaarden waaronder de Goudenhanddruk Opbouwrekening zou worden geopend. Ook blijkt uit de datum van de handgeschreven aantekening dat na ondertekening van de tweede aanvraag door de consument mondeling nog andere afspraken zijn gemaakt over het rentepercentage. Dat de consument geen afschrift van de tweede aanvraag heeft, doet niet af aan de verplichting van de bank is om de rechten en verplichtingen die zij tegenover de consument heeft, te administreren.[1] Ook uit andere stukken in het dossier, is volgens de commissie voldoende aannemelijk geworden dat na de eerste aanvraag nog wijzigingen in overleg met de consument zijn aangebracht, wat heeft geleid tot de tweede aanvraag van 29 september 2011. Zo is de 'Analyse Ontslagvergoeding' van 29 september 2011 geparafeerd door de consument. De consument heeft bovendien de bevestigingsbrief van 7 november 2011 ontvangen, omdat zij aan de hand daarvan de ex-werkgever pas heeft kunnen instrueren over de storting.

[1] Artikel 3:17 Wet op het financieel toezicht.

De ex-werkgever heeft pas eind december 2011 het betreffende bedrag overgemaakt, zo blijkt uit de rekeningafschriften. In de brief van 7 november 2011 staat het rentepercentage 4,4% van de tweede aanvraag vermeld.

4.5 Vast staat wel dat de bank vanaf aanvang een rente van 4,679% heeft vergoed. Dit percentage stond genoemd op de rekeningafschriften van de opbouwrekening. De consument heeft daar in 2015 wel vragen over gesteld aan de bank omdat zij ervan uitging dat het 4,8% moest zijn. De bank kan (de inhoud van) dit gesprek niet meer achterhalen. De consument heeft gesteld dat zij het toen heeft gelaten bij de uitleg van de bank. De bankmedewerker heeft het verschil volgens de consument toen verklaard met een uitleg over het verschil tussen een bruto en effectieve rente, welke uitleg volgens de bank niet juist is. Wat in 2015 is besproken kan echter niet worden vastgesteld omdat daar geen (bewijs)stukken van zijn. De rente van 4,679% komt niet overeen met de rente van 4,8% uit de eerste aanvraag, zodat daar niet uit kan worden afgeleid dat de eerste aanvraag zou gelden. Het komt echter ook niet overeen met het (aangepaste) rente-percentage uit de tweede aanvraag. De bank heeft gesteld dat zij niet meer heeft kunnen achterhalen waarom deze rente (in het voordeel van de consument) is toegepast. De bank heeft dit verder ook niet ter discussie gesteld. De commissie is daarom van oordeel dat een rente van 4,679% geldt tot 1 november 2026 als overeengekomen tussen partijen.

4.6 Wat betreft de stelling van de consument dat de kortere looptijd van de tweede aanvraag niet kan kloppen omdat ook logischer was om de opbouwrekening door te laten lopen tot het moment dat zij verwachte met pensioen te gaan (31 maart 2031), is de commissie van oordeel dat dat voor aanpassing naar een kortere looptijd (destijds) ook bepaalde (andere) overwegingen kunnen hebben meegespeeld die nu niet meer te achterhalen zijn, want ze zijn niet vastgelegd. Voor de stelling dat van de eerste aanvraag moet worden uitgegaan, is verder onvoldoende of geen ander (ondersteund) bewijs gegeven.

Wat is de conclusie?

4.7 De vordering van de consument om uit te gaan van de hogere rente en langere looptijd uit de eerste aanvraag zal de commissie daarom afwijzen.

5. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk 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 de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het reglement van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl