Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0710

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	8 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Raisin Gmbh, gevestigd te Berlijn, verder te noemen Raisin
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Spaardeposito. De consument heeft bronbelasting moeten betalen na het vrijvallen van het door hem afgesloten spaardeposito. De consument heeft gesteld dat Raisin de betaalde bronbelasting aan hem moet betalen omdat Raisin haar zorgplicht tegenover hem zou hebben geschonden. De commissie stelt vast dat van een zorgplichtschending geen sprake is. De vordering van de consument wordt 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 Raisin; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Raisin.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2023 via Raisin - een platform dat spaarders en partnerbanken bij elkaar brengt - een termijndeposito bij Haitong Bank, S.A., Sucursal en España (hierna: de Bank) afgesloten voor één jaar (hierna: het eerste termijndeposito).

2.2 Op het productinformatieblad (hierna: PIB) van het termijndeposito is opgenomen wat de belangrijkste kenmerken van het product zijn en dat de Bank de aanbieder is van het spaardeposito.

2.3 Over de rol van Raisin staat op het PIB:

> *"(...) Alle spaaractiviteiten van de Bank via het internetplatform van Raisin DS Gmbh (hierna: **"Raisin")** www.raisin.nl worden uitgevoerd in samenwerking met Raisin. Om een termijndeposito te openen bij de Bank via het internetplatform van Raisin, moet de klant beschikken over een actieve Raisinrekening.*
> *(...)*
> *Raisin is de directe contactpersoon van de klant in Nederland en accepteert namens de Bank alle kennisgevingen van klanten. De klant ontvangt alle informatie die benodigd is voor het (electronisch) beheer van het termijndeposito via het internetplatform van Raisin op www.raisin.nl. Beheer van het termijndeposito door de klant verloopt via het internetplatform van Raisin op www.raisin.nl.(...)"*

2.4 Verder staat op het PIB bij het onderdeel **"Belasting"** en de rol van Raisin daarbij:

> *"(...) Als belastingplichtige in Nederland wordt uw spaargeld, ongeacht in welk land dit staat, belast in Nederland en dient opgenomen te worden in uw belastingaangifte in Nederland. Alle noodzakelijke informatie zal u tijdig ter beschikking worden gesteld.*
>
> ***Buitenlandse bronbelasting (...)** Spanje heft een standaard bronbelasting van 19%. Als belastingplichtige in Nederland kunt u **vrijstelling krijgen** van deze belasting (d.w.z. terugbrengen naar 0%). Hiertoe dient u **uiterlijk 28 kalenderdagen voor de vervaldatum een woonplaatsverklaring** van de Nederlandse Belastingdienst aan de Bank (via Raisin) **te overleggen, die niet eerder dan 12 maanden voor de vervaldatum is gedateerd.** Deze Nederlandse woonplaatsverklaring **is 12 maanden geldig** onder Spaanse belastingwetgeving – voor vermindering van bronbelasting op spaarrente uit termijndeposito's **bij de Bank** – vanaf het moment dat de woonplaatsverklaring is gedateerd.*
>
> *Uitgebreide actuele informatie over (het indienen van) de woonplaatsverklaring en hoe u bronbelasting vermindert, vindt u op* www.raisin.nl/belasting. (...)".

2.5 Op 13 juni 2023 heeft de consument de woonplaatsverklaring via Raisin ingediend bij de Bank. Op 14 juni 2023 heeft Raisin de ontvangst van de woonplaatsverklaring per mail aan de consument bevestigd en geschreven dat het formulier wordt doorgestuurd en met hem contact wordt opgenomen als nog aanvullende gegevens/documenten nodig zijn. De bronbelasting is bij het vrijvallen van het eerste termijndeposito verminderd naar 0%.

2.6 Op 11 maart 2024 hebben de consument en Raisin mailcontact. Op de vraag van de consument of het verlengen van het deposito via Raisin moet of via de Bank, heeft Raisin geantwoord dat de verlenging via de Raisin applicatie moet worden aangevraagd.

2.7 Op 11 april 2024 heeft de consument het termijndeposito voor één jaar verlengd (hierna ook: het verlengde termijndeposito). Op 11 april 2025 is het verlengde termijndeposito aan de consument uitgekeerd onder inhouding van € 663,35 aan bronbelasting.

2.8 Over de ingehouden bronbelasting heeft de consument zich bij Raisin beklaagd. Op 12 mei 2025 heeft Raisin de klacht van de consument over de ingehouden bronbelasting afgewezen. Raisin heeft de consument geschreven:

> *"(...) Op 11 april jl. heeft u telefonisch contact opgenomen met de klantenservice omtrent de uitbetaling van uw deposito bij Haitong Bank, welke diezelfde dag is komen te vervallen. En naar aanleiding van het telefoongesprek heeft u ons dezelfde dag aanvullende informatie toegestuurd omtrent de door u aangeleverde woonplaatsverklaring.*
> *Onze klantenservice meldt u op 11 april jl. dat de bijlage, welke u heeft meegezonden, de ontvangstbevestiging was van het document dat wij op 13 juni 2024 hebben ontvangen. Deze verklaring had een geldigheid van één jaar. De einddatum van uw verlengde deposito bij Haitong Bank viel nu buiten de geldigheid van de eerder ingediende woonplaatsverklaring.*
> *(...)*
> *Op onze belastingpagina vindt u alle informatie omtrent bronbelasting van de verschillende landen en de procedures om de bronbelasting te verminderen of om vrijstelling van de bronbelasting te verkrijgen. Ook op deze pagina staat de geldigheid in detail beschreven aan de hand van enkele voorbeelden.*
>
> *De informatie over de vrijstelling van bronbelasting voor de Haitong Bank wordt tevens ook beschreven in de details van onze Partnerbank en op het productinformatieblad van de Haitong Bank, waarvan u heeft aangegeven kennis te hebben genomen ten tijde van de opening van het product. (...)".*

De klacht en vordering

2.9 De consument stelt dat Raisin haar zorgplicht heeft geschonden en daarom € 644,- aan hem moet betalen. De consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Raisin stelt dat zij documenten vooraf zullen invullen en ter ondertekening de klant ter beschikking zullen stellen. Op deze manier handelde Raisin in 2023 toen de consument het eerste termijndeposito afsloot, maar niet in 2024.

- Raisin heeft de consument in 2024 bij het verlengen van het termijndeposito er niet (tijdig) op gewezen dat de woonplaatsverklaring - vanwege de verstreken geldigheidstermijn van 1 jaar - opnieuw moest worden ingestuurd. De consument vindt dat Raisin dit in 2024 had moeten doen niet alleen omdat zij daarvoor de kennis in huis heeft maar ook omdat Raisin wist dat de consument het termijn-deposito wilde verlengen, vanwege het daarover gevoerde mailcontact. De consument vindt dat Raisin de plicht heeft haar klanten te beschermen tegen fouten en deze zo nodig moet herstellen. Raisin had hem na ongeveer 10 maanden moeten laten weten dat de woonplaatsverklaring nog niet was ontvangen.

- Hiernaast merkt de consument op dat Raisin stelt dat in de persoonlijke online omgeving documentatie wordt geplaatst over relevante gebeurtenissen over lopende spaarproducten zoals opening, verval, verlenging, sluiting en rentebetaling etc. De consument vindt dat een woonplaatsverklaring een relevante gebeurtenis is maar heeft daarover in zijn persoonlijke online omgeving geen documentatie ontvangen.

Het verweer

2.10 Raisin heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 De consument is van mening dat Raisin hem € 644,- moet betalen. De commissie is van oordeel dat Raisin hiertoe niet verplicht is. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

De klacht is behandelbaar

3.2 Voordat de commissie klacht inhoudelijk behandelt, onderzoekt zij of de klacht behandelbaar is. De commissie is van oordeel dat de klacht behandelbaar is. Op verzoek van de commissie hebben partijen namelijk verklaard af te zien van hun contractuele rechtskeuze voor Duits recht en ingestemd met de toepassing van Nederlands recht op dit geschil. Dit betekent dat de aanvankelijke contractuele rechtskeuze niet aan de behandeling van de klacht in de weg staat en Kifid overeenkomstig haar reglement[1] de klacht over financiële diensten waarop het Nederlands recht van toepassing is, kan behandelen.

Raisin heeft niet in strijd met haar zorgplicht gehandeld

3.3 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Raisin als internetplatform spaarders en partnerbanken bij elkaar brengt, de rol van contactpersoon voor spaarders vervult en namens de Bank alle kennisgevingen van klanten accepteert. Dat de Bank de aanbieder is van de spaardeposito's en daarmee de contractpartij is van de consument en niet Raisin, houdt hen evenmin verdeeld.

3.4 De commissie passeert de stelling van de consument dat Raisin in strijd met haar zorgplicht handelde door in 2023 wel en in 2024 niet vooraf documenten in te vullen en ter beschikking te stellen.

[1] Vraag 1 onder 1 an het Reglement Geschillencommissie Kifid, te raadplegen op www.kifid.nl.

Dat Raisin in 2023 vooraf ingevulde documenten aan de consument ter beschikking heeft gesteld valt niet af te leiden uit het gewisselde mailverkeer, zie hiervoor onder 2.5. In die mails wordt de ontvangst van de door de consument toegestuurde woonplaatsverklaring bevestigd en verder staat daarin dat de woonplaatsverklaring wordt doorgestuurd naar de Bank. Het dossier biedt voor deze stelling ook geen andere aanknopingspunten. Dit betekent dat op deze grond de vordering van de consument niet kan worden toegewezen.

3.5 Over de stelling van de consument dat Raisin in strijd met haar zorgplicht handelde door hem niet tijdig op het toesturen van de woonplaatsverklaring te attenderen, overweegt de commissie als volgt. De commissie kan geen zorgplichtschending van Raisin vaststellen omdat vaststaat dat de consument met het productinformatieblad voldoende is geïnformeerd over de mogelijkheid de bronbelasting te verminderen door op tijd een actuele woonplaatsverklaring toe te sturen. De mening van de consument dat een woonplaatsverklaring als een relevante gebeurtenis moet worden gezien en daarom in de persoonlijke online omgeving had moeten worden geplaatst, maakt dit niet anders.

3.6 De conclusie luidt dat de klacht ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen.

4. 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-en-statuten. 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/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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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