Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0502

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

Datum uitspraak	27 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht bank. Ontbreken adviesrelatie. Medio 2020 heeft de consument telefonisch een betaalrekening bij de bank geopend en daar € 100.000,- op gestort. De consument stelt dat dit een spaarrekening had moeten zijn en dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door hem er bij het openen van de rekening niet op te wijzen dat hij het geld op een spaarrekening kon zetten. De consument vordert de gederfde rente en een vergoeding van de kosten die hij heeft gemaakt. De commissie is van oordeel dat de zorgplicht van de bank niet zover reikt dat zij de consument hierop had moeten attenderen en dat er geen advies-relatie tussen partijen bestaat. De bank is alleen opgetreden als betaaldienstverlener. De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden. 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

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 de bank 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 Medio 2020 heeft de consument een overeenkomst voor een betaalrekening afgesloten met de bank. Op deze overeenkomst zijn de Voorwaarden en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing.

Daarnaast heeft de consument een Samenvatting Klantakkoord getekend, waarin de volgende tekst is opgenomen:

"Ik ben akkoord met het openen van een Betaalrekening zoals door mij verzocht."

2.2 Na het openen van de betaalrekening heeft de consument € 100.000,- op de rekening gestort. Vanaf 2024 heeft de zoon van de consument het beheer van zijn financiën overgenomen. Zijn zoon zag toen dat de betreffende € 100.000,- niet op een spaarrekening stond. Hierdoor heeft de consument meerdere jaren geen rente ontvangen over dit bedrag.

2.3 De consument heeft de bank gevraagd de misgelopen rente alsnog aan de consument te betalen. De bank heeft geweigerd dit te doen. De onderlinge uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.4 De consument klaagt dat de bank de misgelopen rente niet alsnog aan hem wil betalen en voert daartoe het volgende aan. Hij is van mening dat er destijds in goed overleg en op advies van de bankmedewerker een betaalrekening is geopend, waarbij er is afgesproken dat er gespaard zou worden met het betreffende bedrag van € 100.000,-. De medewerker van de bank heeft hem er niet op gewezen dat hij beter een spaarrekening kon openen, omdat je daar rente op kunt ontvangen. De bankmedewerker wist dat hij met dit bedrag wilde sparen, maar heeft voor hem geen spaarrekening geopend. De consument is niet gevraagd of hij het geld op korte termijn nodig had, omdat het anders beter is om het geld op een spaarrekening te zetten. Dat hoort wel bij de zorgplicht van de bank. De bank heeft in de bevestigingsbrief voor de betaalrekening echter wel geschreven: 'vermogensgesprek gewenst?', waardoor zij wisten dat er € 100.000,- op de rekening gestort zou gaan worden. De consument is 84 jaar oud, heeft geen kennis van financiële zaken en het internet. De zorgplicht van de bank betekent dat de bank de belangen van de klant in de gaten moet houden. Hierbij hoort ook dat de bank de klant erop wijst dat een spaarrekening rente kan opleveren.

2.5 Uit coulance heeft de bank de consument als tegemoetkoming € 250,- aangeboden. De consument heeft dit aanbod afgewezen. De consument vordert een vergoeding voor de gederfde rente en de gemaakte kosten van in totaal € 1.553,-.

Het verweer

2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de bank gehouden is om de misgelopen rente en een kostenvergoeding aan de consument te betalen. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dat hieronder toe.

Juridisch kader

3.2 De commissie stelt voorop dat op banken tegenover hun klanten een zorgplicht rust die voortvloeit uit de maatschappelijke positie van banken in samenhang met hun professionele deskundigheid. Deze zorgplicht kan gelden in contractuele en buitencontractuele rechtsverhoudingen en is verankerd in artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden en in artikel 4:24a lid 1 Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft), waarin is bepaald dat de bank als financiële dienstverlener op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument in acht moet nemen. De inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval, waaronder de aard van de dienstverlening.[1]

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.3 Naar het oordeel van de commissie biedt het dossier geen aanknopingspunten die tot de conclusie zouden moeten leiden dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De commissie constateert dat de bank in de onderhavige zaak uitsluitend heeft opgetreden als betaaldienstverlener en niet als adviseur. Dit blijkt uit de overeenkomst en bovendien verschillen partijen hierover niet van mening. Nu de bank niet is opgetreden als adviseur, is het niet haar taak om de consument bij het openen van een rekening te adviseren over zijn financiële zaken en hem gedurende dit traject te begeleiden. De verwijten van de consument aan het adres van de bank liggen naar het oordeel van de commissie in de risicosfeer van de consument. Indien de consument zichzelf vanwege ouderdom en weinig kennis over het internet en financiële zaken niet in staat acht om zijn financiën te beheren, had hij hier zelf hulp voor moeten inschakelen, bijvoorbeeld van een financieel adviseur of een familielid.

3.4 De consument heeft verder ook geen stukken aangeleverd waaruit blijkt dat met de bank is afgesproken dat er met het geld gespaard zou worden. Daarnaast had de consument op verschillende momenten kunnen zien dat er een betaalrekening voor hem was geopend en geen spaarrekening (zoals in de Samenvatting klantakkoord, rekeningafschriften, jaaroverzichten en vergoedingenoverzicht).

---

[1] HR 9 januari 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2536 en HR 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107 en Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 1 september 2020, ECLI:NL:GHARL:2020:6872.

De slotsom is dat de bank niet is tekortgeschoten in haar zorgplicht door de consument er niet op te attenderen dat hij een spaarrekening kon openen.

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

Bijlage – De algemene voorwaarden

De Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 2

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. *Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.*

   Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

2. *U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.*

   U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

Wet op het Financieel Toezicht

Artikel 4:24a lid 1

1. *Een financiële dienstverlener neemt op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument of begunstigde in acht.*

2. *Een financiële dienstverlener die adviseert, handelt in het belang van de consument of begunstigde.*

3. *De Autoriteit Financiële Markten geeft met betrekking tot het eerste en tweede lid slechts toepassing aan artikel 1:75 bij evidente misstanden die het vertrouwen in de financiële dienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden.*

4. *Onze Minister zendt binnen drie jaar na de inwerkingtreding van dit artikel aan de Staten-Generaal een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van dit artikel in de praktijk.*