# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0583

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 21 juli 2025 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | De Volksbank N.V. h.o.d.n. ASN Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Zorgplicht bank. De consument beklaagt zich erover dat de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door hem er niet op te attenderen dat hij in 2019 een betaalrekening bij de bank heeft geopend waarop hij gelden heeft gestort, in plaats van een spaarrekening te openen hiervoor. Hierdoor is de consument spaarrente misgelopen. Hij vordert dat de bank hem de gederfde spaarrente vergoedt. De bank heeft zich hiertegen verweerd. De commissie heeft geoordeeld dat de stellingen van de consument geen grondslag bieden voor toewijzing van de vordering. De vordering is 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; 4) de dupliek van de bank en 5) de reactie daarop van de consument.

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 In december 2019 heeft de consument online een Overeenkomst ASN Bankrekening en ASN Online Bankieren gesloten. De consument heeft daarmee een betaalrekening geopend bij de bank. Op de betaalrekening zijn onder meer de Voorwaarden ASN Online Bankieren en de Voorwaarden ASN Bankrekening van toepassing verklaard.

2.2 De consument heeft op de betaalrekening een bedrag van totaal € 100.000,- gestort. De consument heeft de door de bank ontvangen betaalpas geactiveerd maar verder geen transacties verricht op de betaalrekening.

2.3 In maart 2025 heeft de consument zich bij de bank beklaagd over de in 2019 geopende betaalrekening. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

*De klacht en vordering van de consument*

2.4 De consument vordert misgelopen spaarrente van de bank terug welk bedrag hij heeft geschat op € 5.000,-. Hiertoe heeft de consument, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.5 In 2019 heeft de consument online een rekening geopend bij de bank en daarop een bedrag gestort van € 100.000,-. Per abuis heeft hij een betaalrekening hiervoor geopend in plaats van een spaarrekening waarop hij spaarrente zou ontvangen voor het tegoed. Sinds het openen van de betaalrekening heeft hij hierop geen transacties verricht. Hij heeft zich recent gerealiseerd dat er geen spaarrente op deze rekening werd bijgeschreven. De consument verwijt de bank dat zij sinds het openen van de rekening geen contact met hem heeft opgenomen om hem hierop te attenderen of hierbij te adviseren. Los van de juridische constellatie die de verhouding tussen partijen bepaalt mocht de consument, als particuliere klant, in het kader van de redelijkheid en billijkheid meer verwachten van de bank als professionele contractspartij. Bovendien heeft de bank al die jaren kosten in rekening gebracht voor de betaalrekening waar geen enkele prestatie tegenover heeft gestaan.

*Het verweer van de bank*

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

*Inleiding*

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de consument een vergoeding te betalen voor de door hem misgelopen spaarrente over zijn tegoed op de betaalrekening. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zij licht dat oordeel hierna toe.

*De rol van de bank*

3.2 De commissie stelt vast dat tussen partijen niet in geschil is dat de consument in 2019 online een betaalrekening heeft geopend waarop de voorwaarden behorende bij dit product van toepassing zijn.

Tussen partijen is in geschil of de bank de consument had moeten waarschuwen dan wel had moeten adviseren een spaarrekening te openen gelet op het doel waarvoor hij de rekening gebruikte, namelijk het onderbrengen van zijn spaartegoed.

3.3 De commissie overweegt dat de bank in het onderhavige geval niet heeft opgetreden in de rol van (financieel) adviseur maar in de rol van betaaldienstverlener. Nergens volgt uit dat de bank op de hoogte was van de wensen van de consument ten aanzien van het gebruik van de rekening als spaarrekening, noch rustte op de bank een verplichting om actief te adviseren bij de keuze voor een rekening. Er is geen rechtsregel die de bank hiertoe verplichtte.

*Aanbod bank*

3.4 De bank heeft tijdens de procedure bij Kifid aangeboden de bankkosten voor de betaalrekening voor de jaren 2023 en 2024 aan de consument te vergoeden in het kader van een minnelijke oplossing. De consument is hiermee niet akkoord gegaan. Naar het oordeel van de commissie kan de bank niet tot meer worden gehouden. De klacht is derhalve ongegrond en de vordering dient te 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