Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0207

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	8 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / het reglement van Kifid

Samenvatting

Wanprestatie. Beleidsvrijheid. De consument klaagt over het feit dat zijn rekening GoudenhanddrukUitkering niet vermeld staat op het Financieel Jaaroverzicht van de bank en de saldo-informatie van de rekening GoudenhanddrukUitkering niet inzichtelijk is in de Rabo internetbankieren-omgeving en/of Rabo App. De commissie concludeert dat de bank de overeenkomst met de consument correct nakomt en haar beleid, om de saldo-informatie van de rekening GoudenhanddrukUitkering niet inzichtelijk te maken in de Rabo internetbankieren-omgeving en/of Rabo App, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar 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 de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende stukken van de bank ten behoeve van de hoorzitting en 7) de pleitnota van de consument ten behoeve van de hoorzitting.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 12 december 2023. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank nam mevrouw [naam] deel. De bank werd vertegenwoordigd door de heer mr. D.S. Volleberg, advocaat, kantoorhoudende te Leiden.

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 Tot eind 2022 had de consument een Rabo Goudenhanddruk spaarrekening bij de bank. Dit betrof een geblokkeerde spaarrekening waar een goudenhanddrukkapitaal op was gestald. Eind november 2022 heeft de consument een Rabo GoudenhanddrukUitkering afgesloten.

Het volledige saldo van de Goudenhanddruk spaarrekening is hierop ingelegd. Met de Rabo GoudenhanddrukUitkering is de consument met de bank overeengekomen dat 120 maanden lang een bedrag van € 1.268,47 bruto per maand aan hem wordt uitgekeerd, ingaande vanaf 25 januari 2023. Op de overeenkomst zijn de Algemene Bankvoorwaarden, de "Productkenmerken Rabo GoudenHanddrukUitkering" (hierna: de productkenmerken) en de Algemene voorwaarden Rabo GoudenHanddrukUitkering 2016 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 In de productkenmerken is het volgende opgenomen met betrekking tot de informatie die de rekeninghouder ontvangt:

> *Welke rekening- en uitkeringsinformatie ontvangt u?*
>
> *Bij de eerste periodieke uitkering in een kalenderjaar ontvangt u een uitkeringsspecificatie, als de aanpassing van de netto-uitkering meer dan 1 euro is. In dit overzicht staan alle bedragen die ingehouden worden op de bruto-uitkering. Zijn er gedurende het kalenderjaar wijzigingen waardoor de netto-uitkering verandert? Dan ontvangt u een nieuwe uitkeringsspecificatie. Daarnaast ontvangt u elk jaar een jaaroverzicht, wat u kunt gebruiken bij uw belastingaangifte. Maakt u gebruik van Online bankieren? Dan ontvangt u deze documenten via Berichten in Rabo Internetbankieren. Het is mogelijk om gegevens van uw rekening Rabo GoudenHanddrukUitkering te raadplegen via Rabo Internetbankieren of de Rabo Bankieren App. De periodieke uitkeringen verantwoorden wij aan u via de uitkeringsspecificatie en het jaaroverzicht. U heeft recht op deze periodieke uitkeringen gedurende de hele looptijd van de spaarrekening ongeacht het tegoed van de spaarrekening. U hoeft dit tegoed niet mee te nemen in uw belastingaangifte.*

2.3 In de startbrief van 7 december 2022 van de bank aan de consument staat verder vermeld:

> *Rabo GoudenHanddrukUitkering online inzien*
>
> *U kunt uw uitkeringsgegevens online inzien via Rabo Online Bankieren of de Rabo App. Uw gegevens staan bij Rabo GoudenHanddrukUitkering onder het kopje 'Pensioen'.*

2.4 Begin 2023 heeft de consument een Financieel Jaaroverzicht over het jaar 2022 ontvangen van de bank. Op dit jaaroverzicht stond de rekening GoudenhanddrukUitkering niet vermeld. Rabo-internetbankieren en de Rabo App vermeldden de rekening GoudenhanddrukUitkering wel, maar het actuele saldo hiervan niet. De consument heeft hierover geklaagd bij de bank. De consument heeft de bank verzocht hem een aangepast Financieel Jaaroverzicht toe te sturen en het saldo van zijn GoudenhanddrukUitkering inzichtelijk te maken in zijn Rabo-internetbankieren-omgeving en/of de Rabo App. De bank heeft dit verzoek van de consument afgewezen. Omdat een verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen niet tot een oplossing heeft geleid, heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt zich op het standpunt, zo begrijpt de commissie, dat de bank tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst. Hiertoe voert de consument het volgende aan:

- Het Financieel Jaaroverzicht is onvolledig, doordat de Rabo Goudenhanddruk-Uitkering hierop niet vermeld staat. De Goudenhanddrukspaarrekening stond wel vermeld op het jaaroverzicht. Het saldo van deze rekening is nu uit het overzicht verdwenen. Dit "weglopen van saldo" zou kunnen suggereren dat er een uitbetaling van het saldo heeft plaatsgevonden en dit zou volgens de consument vervelende fiscale consequenties kunnen hebben voor hem.
- Volgens de toelichting op het Financieel Jaaroverzicht en informatie op de website van de bank, staat in het Financieel Jaaroverzicht belangrijke informatie over betaal- en spaarrekeningen, creditcards en hypotheken. De bank stelt dat de GoudenhanddrukUitkering geen spaarrekening is, maar uit de productkenmerken blijkt iets anders. Daarin wordt de rekening GoudenhanddrukUitkering wel degelijk als spaarrekening aangemerkt. De informatie over deze spaarrekening behoort dan ook op het Financieel Jaaroverzicht thuis.
- Daarnaast wordt de consument niet geïnformeerd over het actuele saldo (dat door maandelijkse uitkeringen, kosten en periodieke bijboeking van rente wijzigt) van de rekening GoudenhanddrukUitkering via internetbankieren of de Rabo App. Dit terwijl de consument hier wel behoefte aan heeft. Het feit dat het saldo geblokkeerd is en niet vrij-opneembaar is, behoeft volgens hem geen reden te zijn om de saldo-informatie niet te delen met de rekeninghouder.
- De consument acht openheid en volledige transparantie van de bank, ten behoeve van de consument, een item van maatschappelijk belang. De consument ziet niet in waarom de bank de informatie over het actuele saldo van de rekening GoudenhanddrukUitkering achter zou houden en niet zou delen met de consument. Hierbij merkt de consument op dat het telefonisch opvragen van het rekeningsaldo omslachtig is en een achterhaalde methode in het huidige digitale tijdperk. Bovendien voldoet dit niet aan de wens van de consument om het saldo te kunnen inzien en indien gewenst te kunnen vastleggen.

2.6 De consument vordert nakoming van de overeenkomst, hetgeen inhoudt dat hij jaarlijks een Financieel Jaaroverzicht wenst te ontvangen waarop (het rekeningnummer en saldo van) de rekening GoudenhanddrukUitkering vermeld staat en dat de rekening Goudenhanddruk-Uitkering in de Rabo internetbankieren-omgeving en/of App wordt opgenomen, opdat de consument op elk gewenst moment het saldo van de rekening GoudenhanddrukUitkering kan raadplegen.

Het verweer

2.7 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 het om gaat

3.1 De vraag die de commissie dient te beantwoorden is of de bank verplicht kan worden om de rekening GoudenhanddrukUitkering op te nemen op het Financieel jaaroverzicht en de saldo-informatie van de rekening GoudenhanddrukUitkering inzichtelijk te maken in de Rabo internetbankieren-omgeving en/of Rabo App. De commissie is van oordeel dat de bank hier niet toe verplicht kan worden en licht hieronder toe waarom niet.

Behandelbaarheid

3.2 Voordat de commissie de klacht van de consument inhoudelijk kan behandelen, zal de commissie eerst een oordeel moeten geven over het verweer van de bank dat de consument onvoldoende belang heeft bij zijn klacht en de klacht daarom – zo begrijpt de commissie het verweer van de bank – niet-behandelbaar is, dan wel om die reden dient te worden afgewezen. De bank verwijst hierbij naar artikel 3:303 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW), waarin is bepaald dat zonder voldoende belang niemand een rechtsvordering toekomt.

3.3 Of de klacht van de consument behandelbaar is, wordt door de commissie beoordeeld aan de hand van het Reglement van Kifid (vanaf 1 april 2022), hierna: het reglement. In vraag 1 van het reglement (de tekst hiervan is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak) is opgenomen waarover een consument kan klagen bij Kifid. Kortgezegd kan Kifid klachten behandelen die zien op een financiële dienst waarop Nederlands recht van toepassing is en die door de consument als privépersoon wordt afgenomen. De consument klaagt over de informatievoorziening inzake een door hem, als privépersoon, afgenomen financiële dienst, te weten de Rabo GoudenhanddrukUitkering. Dit betekent dat Kifid de klacht van de consument inhoudelijk kan behandelen. De commissie zal bij de inhoudelijke behandeling van de klacht terugkomen op het verweer van de bank dat de consument onvoldoende belang heeft bij zijn klacht en de klacht om die reden dient te worden afgewezen.

De productvoorwaarden

3.4 De consument heeft bevestigd dat de rekening GoudenhanddrukUitkering zichtbaar is in zijn Rabo App en internetbankierenomgeving. De informatie die de consument graag via de Rabo App en internetbankieren zou willen kunnen raadplegen, zoals het actuele saldo van de GoudenhanddrukUitkering, staat hier echter niet vermeld.

Uit de productvoorwaarden, zoals weergegeven onder 2.2., volgt niet dat de consument alle (mogelijke) gegevens van de Rabo GoudenhanddrukUitkering kan raadplegen via Rabo Internetbankieren of de Rabo Bankieren App. De commissie kan dan ook niet vaststellen dat de bank de overeenkomst niet correct nakomt door de door de consument gewenste informatie niet inzichtelijk te maken via de Rabo Bankieren App en/of internetbankieren.

3.5 De commissie stelt verder vast dat uit de productvoorwaarden niet volgt dat (het actuele saldo van) de rekening GoudenhanddrukUitkering wordt vermeld op het Financieel Jaaroverzicht dat de consument jaarlijks ontvangt van de bank. Uit de productvoorwaarden blijkt slechts dat de consument een jaaroverzicht ontvangt, waarop de periodieke uitkeringen worden verantwoord. De bank heeft uitgelegd waarom de rekening GoudenhanddrukUitkering niet op het Financieel Jaaroverzicht 2022 staat vermeld. De consument heeft in 2022 geen uitkeringen ontvangen. De eerste uitkering heeft plaatsgevonden in januari 2023. De consument zal dan ook na afloop van het jaar 2023 een jaaroverzicht ontvangen waar alle (bruto- en netto-) uitkeringen van de GoudenhanddrukUitkering van dat jaar op vermeld staan, inclusief de ingehouden loonheffing en sociale verzekeringen. De consument kan dit jaaroverzicht gebruiken voor zijn belastingaangifte. De rekening GoudenhanddrukUitkering zal niet (ook) vermeld worden op het Financieel Jaaroverzicht, omdat het een uitkeringsproduct is en geen (spaar)rekening, ondanks het feit dat de rekening GoudenhanddrukUitkering een “spaarrekening” genoemd wordt in de productvoorwaarden.

3.6 De commissie stelt vast dat de bank met de hierboven geschetste werkwijze voldoet aan wat in de productvoorwaarden is opgenomen. Verder merkt de commissie op dat zij begrijpt dat de consument graag de rekening GoudenhanddrukUitkering terugziet op zijn Financieel Jaaroverzicht. De bank is echter niet verplicht om alle financiële producten die de consument bij de bank heeft te vermelden op het Financieel Jaaroverzicht. De bank kan slechts verplicht worden om de consument de informatie te verschaffen die hij nodig heeft voor zijn belastingaangifte. Dit doet de bank middels het verstrekken van een (apart) jaaroverzicht voor de rekening GoudenhanddrukUitkering, waarop alle bruto-uitkeringen en inhoudingen verantwoord worden. De commissie merkt op dat saldo-informatie niet van belang is voor de belastingaangifte en daarom ook niet vermeld hoeft te worden op het jaaroverzicht (zie verder overweging 3.8).

Beleid van de bank

3.7 Voorop staat dat de bank een zekere mate van vrijheid heeft om haar dienstverlening in te richten zoals zij wil. Die beleidsvrijheid kan beperkt worden als het gebruik van die vrijheid in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dat volgt uit artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Gelet op de aard van het wetsartikel, is de commissie terughoudend bij de beoordeling of de beleidsvoering van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bewijslast hiervoor rust op de consument.

3.8 De bank heeft aangegeven dat het haar beleid is om saldo-informatie van de GoudenhanddrukUitkering niet te vermelden in de Rabo App en online bankieren omgeving. Deze keuze is gemaakt omdat het zeer complex is om die mogelijkheid in te bouwen en de relatief hoge kosten die hiermee gepaard gaan niet opwegen tegen de relatief geringe meerwaarde van deze functionaliteit. De bank benadrukt hierbij dat de saldo-informatie feitelijk niet relevant is, omdat de hoogte van de periodieke uitkeringen en de uitkeringsduur vastliggen. Bij de start van de rekening GoudenhanddrukUitkering is aan de hand van de inleg en de geldende rente het maandbedrag vastgesteld. De mutaties in het saldo van de rekening GoudenhanddrukUitkering gedurende de looptijd zijn, niet relevant voor de consument of voor de Belastingdienst, omdat dat het saldo niet vrij-opneembaar is voor de consument en de consument alleen recht heeft op de periodieke uitkeringen. Tot slot benadrukt de bank dat de consument wel, indien gewenst, op elk moment het actuele saldo telefonisch kan opvragen bij de bank.

3.9 De commissie vindt deze beleidskeuze van de bank om de saldo-informatie van de rekening Gouden Handdrukuitkering niet inzichtelijk te maken naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Nu het saldo op de rekening is omgezet in een uitkering heeft de consument geen belang bij het controleren van (het verloop van) het saldo. De bank heeft bovendien de consument de mogelijkheid om de gewenste informatie telefonisch op te vragen.

Conclusie

3.10 Gelet op het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de bank niet verplicht kan worden de rekening GoudenhanddrukUitkering op het nemen in het Financieel Jaar-overzicht en/of de saldo-informatie van de rekening GoudenhanddrukUitkering inzichtelijk te maken voor de consument via de Rabo App en/of internetbankieren.

Ambtshalve toetsing

3.11 Voor de beoordeling van de klacht is het beding omtrent de rekening- en uitkerings-informatie in de Productvoorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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 oktober 2023, 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 2022, 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 - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante bepalingen uit boek 3 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 303

Zonder voldoende belang komt niemand een rechtsvordering toe.

Relevante bepalingen uit boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 248

1.Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2.Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Relevante bepalingen uit het reglement van Kifid, geldig vanaf 1 april 2022

1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:
a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;
b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financiële toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een pensioenverzekering. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;
c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.
2. We behandelen ook:
a. klachten over het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit wordt ook wel een privacyklacht genoemd;
b. klachten over het verwerken van persoonsgegevens door een financiële dienstverlener in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Dit wordt ook wel een kredietregistratieklacht genoemd.