Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0878

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	4 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft in 2021 en in 2022 het product Rabo Toekomst Uitkeringen bij de bank afgesloten op basis van execution only. Dit is een product waarmee particulieren fiscaal vriendelijk kunnen sparen voor de oude dag. Het betreft geblokkeerde spaar-rekeningen met een vaste rente en een bepaalde looptijd. In 2024 heeft de consument zich bij de bank beklaagd over de lage rente bij het product en de bank verzocht om een hogere rente toe te passen. Dit is door de bank afgewezen hetgeen tot een klacht bij Kifid heeft geleid. De commissie heeft de vordering van de consument 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 toelichting van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. Vlasveld, advocaat.

1.3 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.

1.4 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 De consument heeft lijfrentekapitaal opgebouwd en voor het uitkeren daarvan heeft hij op basis van execution only, via het internetbankieren bij de bank, twee maal het product Rabo Toekomst Uitkeringen (hierna: RTU) afgesloten.

Dit is een product waarmee particulieren fiscaal vriendelijk kunnen sparen voor de oude dag. Via deze twee geblokkeerde spaarrekeningen ontvangt de consument periodiek bruto-uitkeringen die gedurende de looptijd hetzelfde zijn vanwege de fiscale vereisten die daarvoor gelden.

2.2 De eerste RTU sloot hij af op 19 mei 2021 tegen een vaste jaarrente van 0,010% en een looptijd van 5 jaar. De tweede RTU sloot hij af op 4 februari 2022 tegen een vaste jaarrente van 0,1% en een looptijd van 10 jaar.

2.3 Op 7 maart 2024 heeft de consument zich bij de bank beklaagd over het lage rente-percentage voor de RTU en heeft hij de bank verzocht om een hogere rente toe te passen dan wel een tegemoetkoming aan te bieden. De bank heeft het verzoek van de consument afgewezen waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.4 De consument vordert dat de bank een hoger rentepercentage toepast op de RTU's en een schadevergoeding van € 5.000,- betaalt. Hij voert daarbij het volgende aan.

2.5 De consument heeft meermaals de uitkering van zijn lijfrentekapitaal bij pensionering besproken met de bank. Toen de consument contact opnam om een afspraak te maken om hiervoor een passend product af te sluiten is door de bankmedewerker aangegeven dat de consument het product makkelijk zelf online kon afsluiten. De consument heeft vervolgens twee RTU's afgesloten met een zeer lage vaste rente en een lange looptijd.

2.6 De marktrente is nadien gestegen. De consument verwijt de bank dat zij hem geen hulp en advies heeft geboden bij het afsluiten van de RTU's. Het gaat tenslotte wel om zijn pensioen. De bank had de consument moeten beschermen en alternatieven voor het wegzetten van zijn spaartegoed met hem moeten doornemen. Ook had de bank de keuze-mogelijkheden voor de looptijd van de RTU's met hem moeten doornemen. De consument had dan andere keuzes gemaakt. De consument heeft begroot dat hij € 5.000,- schade lijdt door rentederving. Ook meent hij dat de bank richting hem coulance dient te betrachten gelet op de langdurige klantrelatie.

Het verweer van de bank

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 gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank gehouden is een hoger rentepercentage toe te passen voor de RTU's, dan wel de consument een schadevergoeding dient te betalen, dan wel de consument uit coulance tegemoet te komen in zijn klacht.

3.2 De bank heeft zich verweerd en, kort weergegeven, gesteld dat de voorwaarden van de RTU's voor de consument kenbaar waren. Daarnaast betrof het een execution only product dat enkel online kon worden afgesloten. Nadat de consument het product had geselecteerd via het internetbankieren heeft hij een kennis- en ervaringstoets moeten doen. Deze heeft hij met succes afgelegd. Er is geen sprake van een adviesplicht voor de bank. Aan de uitkering van het lijfrentekapitaal zijn ook fiscale eisen verbonden. Als de uitkeringen eenmaal zijn ingegaan, worden deze niet meer aangepast. In de voorwaarden behorende bij de overeenkomst is dit ook duidelijk aangegeven. Als de consument hier vragen over had, had het op zijn weg gelegen om deze te stellen. Dat de consument niet heeft kunnen profiteren van de rentestijging in de markt is simpelweg het gevolg van zijn keuze voor dit product.

3.3 Het meest verstrekkende verweer van de bank is dat de consument te laat heeft geklaagd. De consument heeft gewacht tot 2024 om zijn beklag te doen over de RTU's die hij in 2021 en 2022 heeft afgesloten. De bank meent dat dat te laat is, te meer daar het rentepercentage en de looptijd kernonderdelen zijn van de overeenkomst en deze dus kenbaar waren voor de consument.

Het inhoudelijke oordeel van de commissie

3.4 Uit de tussen partijen geldende overeenkomsten en bijbehorende voorwaarden volgt dat voor de RTU's een vaste rente en een bepaalde looptijd is overeengekomen. Dit is tussen partijen ook niet in geschil. De vraag is of de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden bij het afsluiten van de RTU's door hem niet te adviseren. Als de bank dat wel had gedaan, dan had dat er volgens de consument toe geleid dat hij betere keuzes zou hebben gemaakt bij het onderbrengen van zijn pensioengelden en dat hij bij de keuze voor een RTU in ieder geval voor een kortere looptijd zou hebben gekozen.

3.5 De commissie overweegt dat de bank in het onderhavige geval niet heeft opgetreden in de rol van (financieel) adviseur maar in de rol van aanbieder van de RTU's. Door een kennis- en ervaringstoets verplicht te stellen voor het afsluiten van dit product en duidelijke informatie te verschaffen over de kenmerken en werking van het product heeft de bank naar het oordeel van de commissie voldaan aan de op haar rustende zorgplicht als aanbieder van de RTU's. Omdat de bank niet optrad als adviseur hoefde de bank de consument niet actief te adviseren over alternatieven voor de afgesloten RTU's.

De commissie volgt het standpunt van de bank dat als de consument vragen had over de rente of de looptijd hij hierover contact had moeten opnemen met de bank dan wel een (financieel) adviseur had moeten inschakelen voor advies bij het onderbrengen van zijn pensioengelden.

3.6 Voor zover de stelling van de consument inhoudt dat de bank op morele gronden of uit coulance een tegemoetkoming voor de – in vergelijking met de huidige spaarrente in de markt – lage rente op de RTU's moet aanbieden, overweegt de commissie dat een vordering op deze gronden niet rechtens afdwingbaar is. Daarom kan de bank ook op deze gronden niet gehouden worden tot een vergoeding of tegemoetkoming.

3.7 De commissie is hiervoor tot het oordeel gekomen dat de vorderingen van de consument niet kunnen worden toegewezen. Partijen hebben daarom geen belang bij een inhoudelijke behandeling van de vraag of de klachtplicht door de consument is geschonden zodat de commissie dit verweer passeert.

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