Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0592
(mr. dr. D.C.P.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 29 juni 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Bank. Levensloopregeling. De consument is van mening dat de bank op onterechte gronden kosten in rekening brengt voor het laten uitkeren van zijn bij de bank opgebouwde levenslooptegoed. Kosten die door de consument als disproportioneel zijn bestempeld. De commissie is van oordeel dat partijen deze kosten zijn overeengekomen en bovendien niet disproportioneel zijn. De vordering is afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 en 3) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft sinds 2006 een zogenoemde levensloopspaarregeling bij de bank afgesloten.

2.2 In de op deze overeenkomst toepasselijke voorwaarden is in artikel 11 het volgende bepaald:
"11 Levensloopregeling
a. De rekening is een geblokkeerde levenslooprekening in de zin van de Wet op de loonbelasting 1964 en hierop zijn de bepalingen uit de Wet op de loonbelasting 1964 en de Uitvoeringsregeling loonbelasting 2001 inzake de levensloopregeling van toepassing. Over het tegoed op de rekening kan uitsluitend worden beschikt conform deze bepalingen. De bank kan hierbij nadere voorwaarden stellen.

(…)
c. Indien geen inhoudingsplichtige kan worden aangewezen, wordt de bank als inhoudingsplichtige aangemerkt. In een dergelijk geval boekt de bank bedragen ten laste van het tegoed op de rekening op schriftelijk verzoek van de rekeninghouder, na inhouding van de wettelijke verplichte inhoudingen, over naar de door rekeninghouder opgegeven rekening. De bank is gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen. De bank kan hierbij nadere voorwaarden stellen.
(…).”

2.3 In artikel 7 van de voorwaarden is over de opzegging van de levensloopspaarregeling bepaald:
“7 Opzegging
De rekeninghouder of de bank kan zonder opzeggingstermijn de overeenkomst inzake de rekening opzeggen. Voor zover nodig blijft de overeenkomst inzake de rekening van kracht voor de afwikkeling daarvan. Indien bij opzegging nog een saldo op de rekening aanwezig is, dient de rekeninghouder eerst het volledige saldo over te boeken conform hetgeen daarover in artikel 11 is bepaald.”

2.4 In het opnameformulier voor het levenslooptegoed is over het in rekening brengen van kosten bij de opname van het tegoed vermeld:

U heeft géén werkgever of u heeft bij uw huidige werkgever niet ingelegd op uw levensloopprekening	Rabobank keert op uw verzoek uw levenslooptegoed aan u uit. Rabobank zorgt voor de inhouding en afdracht van loonbelasting en premies volksverzekeringen aan de Belastingdienst. Is uw levenslooptegoed € 500,- of meer? Dan wordt voor de administratieve afhandeling € 75,- in rekening gebracht. Is uw levenslooptegoed minder dan € 500,-? Dan brengen wij géén kosten in rekening. Wij betalen uw levenslooptegoed aan u uit binnen twee weken na ontvangst van alle benodigde documenten onder inhouding van loonbelasting en premies volksverzekeringen.

2.5 De bank heeft op haar website informatie over opnamekosten van het levenslooptegoed ten behoeve van haar klanten beschikbaar gesteld. Zo is daar voor zover relevant vermeld dat als het gehele tegoed wordt opgenomen, het saldo € 500,- of meer bedraagt en de klant geen (ex) werkgever heeft € 75,- in rekening wordt gebracht. En verder is daar vermeld dat in een dergelijk geval geen kosten betaald hoeven te worden als het saldo lager is dan € 500,-.

2.6 De oorspronkelijke einddatum van de levensloopspaarregeling van 31 december 2021 is bij wet[1] vervroegd naar 1 november 2021. De bank heeft haar klanten hierover en de gevolgen daarvan schriftelijk geïnformeerd. In de desbetreffende brief is toegelicht op welke manier het tegoed kan worden opgenomen en zijn opnameformulieren meegestuurd.

[1] Wijziging van enkele belastingwetten en enig andere wetten (Overige fiscale maatregelen 2021).

In die brief is verder voor zover relevant vermeld:

"(…)Wat gebeurt er als u niets doet?
Als u niets doet, boeken wij uw levenslooptegoed na 1 november 2021 over naar uw betaalrekening.

Hierop houden we loonbelasting in tegen het hoogste belastingtarief, zonder rekening te houden met de algemene heffingskorting en de levensloopverlofkorting. Is dit te veel, dan krijgt u het meerdere later via uw aangifte inkomstenbelasting terug. Bij een hoger tegoed dan € 500 betaalt u ook € 75 administratiekosten. Bereikt u vóór 1 november 2021 de AOW-gerechtigde leeftijdof gaat u met pensioen? Dan wordt uw tegoed een dag voor u deze leeftijd bereikt of met pensioen gaat belast en aan u uitbetaald.(…)"

2.7 De consument, die op het moment van het indienen van de klacht niet in dienst was bij een werkgever, heeft naar aanleiding van deze brief met de bank contact opgenomen en laten weten ontstemd te zijn over de door de bank in rekening te brengen kosten. De vervolgens in gang gezette interne klachtprocedure heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consument verzet zich primair tegen de door de bank in rekening te brengen kosten van € 75,- vanwege de wettelijke verplichte uitbetaling per 1 november a.s. omdat daarvoor zijns inziens een wettelijke grondslag ontbreekt. In het geval de commissie dit primaire onderdeel van de vordering afwijst dan vordert de consument dat het door de bank in rekening te brengen tarief wordt gematigd.

2.9 De consument heeft zijn vordering door middel van drie argumenten onderbouwd. Allereerst is door de consument aangevoerd dat de bank in haar communicatie op haar website heeft gedeeld dat aan die rekening geen kosten zijn verbonden. Ten tweede is door de consument gesteld dat de bank zich niet op artikel 11 van de toepasselijke voorwaarden kan beroepen. De uitbetaling wordt namelijk vanwege een wetswijziging door de bank (als inhoudingsplichtige) uitgevoerd en niet op verzoek van de consument. Voor zover over de inhoud van deze voorwaarde twijfel bestaat, dient de voor de consument meest gunstige uitleg te prevaleren, zie daarvoor artikel 6:238 BW. Overigens acht de consument de opmerking van de bank dat zij op artikel 7 van de voorwaarden de bevoegdheid heeft de overeenkomst ook op te zeggen en in dat geval ook kosten in rekening te brengen weinig kies. De consument wenst dat de commissie zich hierover uitlaat. Als derde argument is door de consument aangedragen dat zijns inziens de door de bank in rekening te brengen kosten disproportioneel zijn. De bank beschikt immers over alle noodzakelijke gegevens om als inhoudingsplichtige 'en masse' met behulp van een druk op de knop de uitbetaling uit te voeren.

Ook is niet in te zien waarom geen kosten in rekening worden gebracht als het saldo lager is dan € 500,-. Verder is aangevoerd dat er door andere banken voor de uitbetaling van het tegoed geen of een lager bedrag aan kosten in rekening wordt gebracht.

Het verweer

2.10 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

Formele verweer

3.1 De bank heeft een formeel verweer gevoerd. De bank heeft onder verwijzing naar het Reglement[2] gesteld dat de vordering van de consument ook gericht is op het wijzigen van haar beleid en een vordering die daarop is gericht niet-behandelbaar moet worden geacht vanwege het ontbreken van een individueel belang. Naar het oordeel van de commissie is de vordering van de consument echter niet gericht op het bewerkstelligen van een dergelijke beleidswijziging. Het formele verweer van de bank behoeft naar het oordeel van de commissie dan ook geen bespreking. De commissie is bevoegd de individuele klacht van de consument te behandelen.

Inhoudelijke beoordeling

3.2 Wat de inhoudelijke beoordeling van de klacht betreft is de commissie van oordeel dat deze ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vorderingen moeten worden afgewezen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.3 Anders dan door de consument is gesteld is niet uit de informatie over de levensloop-rekening op de website van de bank op te maken dat geen kosten in rekening worden gebracht. Uit de website volgt dat voor het openen en aanhouden van die rekening geen kosten in rekening worden gebracht. Op deze grond kan de vordering niet worden toegewezen.

3.4 Dat de levensloopregeling eindigt, is wettelijk bepaald en staat niet tussen partijen ter discussie. Evenmin staat tussen partijen ter discussie dat alsdan sprake is van een daadwerkelijke verplichting tot uitbetaling door de bank. Verder zijn partijen het erover eens dat de bank zich aan de wet - en regelgeving dient te houden zoals de wijzigingswet waardoor de einddatum van de levensloopregeling naar 1 november 2020 is gewijzigd.

---

[2] Artikel 2 lid 1 sub e juncto artikel 43 Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies - vanaf 1 april 2017; te raadplegen via www.kifid.nl.

Met de consument is de commissie van oordeel dat de bank op dat moment als inhoudingsplichtige dient op te treden zoals bedoeld is in de Wet op de loonbelasting 1964.

3.5 De consument heeft tot 1 november 2020 de gelegenheid zelf een verzoek tot uitbetaling van het tegoed aan de bank te doen. De bank brengt dan € 75,- kosten in rekening zoals is afgesproken in artikel 11 sub c van de voorwaarden. De in dit artikel genoemde bevoegdheid is dus gekoppeld aan het verzoek van de consument. De commissie is met de consument van oordeel dat van een dergelijk verzoek in dit geval geen sprake is. Het in rekening brengen van de meergenoemde kosten is dan ook niet op deze voorwaarde te baseren.

3.6 Als de consument geen verzoek tot uitbetaling indient, zal de bank (zoals in haar hiervoor onder 2.6 gedeeltelijk geciteerde brief is beschreven) als inhoudingsplichtige handelen en het tegoed overboeken naar de rekening van de rekeninghouder en € 75,- in rekening brengen. Als gezegd is de bank verplicht zich aan de geldende wet- en regelgeving te houden en dient zij er dus voor te zorgen dat geen fiscale levensloopaanspraken meer bestaan. Een verplichting die op grond van de contractuele relatie van partijen kan worden ingevuld. Want als een (tijdig) verzoek van de consument uitblijft, is de bank op grond van artikel 7 van de voorwaarden bevoegd de rekening op te zeggen. In dit artikel wordt voor wat de afwikkeling van de rekening betreft verwezen naar artikel 11. En in dat laatst genoemde artikel is bepaald dat de bank kosten in rekening mag brengen. Een handelwijze die in overeenstemming is met de geldende wet- en regelgeving en alleen dan wordt gevolgd als de rekeninghouder ‘niets doet’. Niet valt in te zien waarom deze handelwijze in een dergelijk geval niet kies zou zijn.

3.7 Aangezien uit hetgeen hiervoor is overwogen, is af te leiden dat de bank hetzij op grond van de voorwaarden op basis van artikel 11 (in het geval van een opnameverzoek) of op grond van artikel 7 (opzegging door de bank bij het uitblijven van een opnameverzoek) bevoegd is kosten rekening te brengen, dient over het matigingsverzoek van de kosten te worden geoordeeld. De commissie overweegt als volgt.

3.8 De consument heeft aangestipt dat de commissie in een eerdere kwestie [3] over in rekening te brengen kosten ter zake een levensloopregeling heeft geoordeeld dat redelijke kosten in rekening mogen worden gebracht en deze begroot op € 75,- per deelopname. De consument is echter van mening dat in zijn geval een lager bedrag redelijk zou zijn omdat anders dan in de aangehaalde uitspraak geen sprake is van een individueel verzoek maar het ‘en masse’ uitbetalen van alle tegoeden als gevolg van de wet. De commissie gaat hierin niet mee. Zoals door de bank is toegelicht, dient zij voor elke rekening diverse administratieve werkzaamheden te verrichten.

[3] Geschillencommissie Kifid 2017- 271.

Zo dienen de gegevens van de consument te worden beoordeeld en diverse handelingen te worden uitgevoerd. Van "een druk op de knop" of één en ander door een "programmaatje te runnen' is geen sprake aldus de bank. Hier komt bij dat de bank dit bedrag al vele jaren in rekening brengt en dit ook via de website en het opnameformulier kenbaar maakt.
De commissie volgt de bank in haar redenering dat het aan de bank is om op grond van de haar toekomende beleidsvrijheid de hoogte van deze kosten en/of nadere voorwaarden te bepalen. Dat de bank in het geval van de consument van deze beleidsvrijheid misbruik zou hebben gemaakt, is niet gebleken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.