

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0850

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

Datum uitspraak	13 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Rabobank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen en gedeeltelijk niet-behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Omzetting Rabo ToekomstSparen met vaste rente in variabele rente. Enkele dagen nadat de consument aan de bank had verzocht om de omzetting van vaste naar variabele rente in gang te zetten, is de marktrente op grond waarvan de marktrentevergoeding wordt berekend, gestegen. Hierdoor is de door de consument te ontvangen marktrentevergoeding lager uitgekomen dan op het moment van het verzoek. Volgens de consument dient de rente per datum verzoek te worden gehanteerd. Ook meent de consument dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door de consument niet tussentijds te informeren over de waardeontwikkeling van het product en de invloed van de gedaalde rente op deze waardeontwikkeling en door niet te onderzoeken of het product nog passend was. De commissie oordeelt dat de bank de marktrentevergoeding heeft mogen berekenen zoals zij dit heeft gedaan en dat de klacht over de zorgplicht niet behandelbaar is. De vordering 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, en 6) de aanvullende reactie van de consument, voor zover deze ziet op de producties bij dupliek.
- 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 De consument heeft in 2012, na een gesprek met een adviseur van de bank, het product Rabo ToekomstSparen (hierna: RTS) van de bank afgenomen. Het betreft een lijfrente-spaarrekening. In de offerte van 2 februari 2012 is onder andere het volgende opgenomen:

“Iedere inleg die u doet, krijgt een eigen vaste rente. (...) Het rentetarief is onder meer afhankelijk van de tijd dat het bedrag op de rekening zal staan. U vindt de actuele rentetarieven per looptijd in onze rentetabel. Deze is te vinden op www.rabobank.nl/toekomstsparen.”

“(...) Naast de inleg bent u mogelijk een marktrentevergoeding verschuldigd als u het tegoed voor de einddatum opneemt.

- 2.2 In de offerte wordt verwezen naar de brochure “Voorwaarden Rabo ToekomstSparen”, bestaande uit de Productkenmerken en informatie over Rabo ToekomstSparen met vaste rente (hierna: Productvoorwaarden) en de Algemene voorwaarden voor Rabo ToekomstSparen 2007 (hierna: Algemene voorwaarden).

- 2.3 In de Productkenmerken is onder andere het volgende opgenomen:

“Wijzigen renteafspraak

Naast de rekening Rabo ToekomstSparen met vaste rente biedt de Rabobank ook een rekening Rabo ToekomstSparen met variabele rente aan. U kunt altijd kiezen voor het laten overboeken van (een deel van) het tegoed naar een bestaande of nieuwe rekening Rabo ToekomstSparen met variabele rente of omgekeerd. Bij overboeken van de vastrentende rekening naar de variabele rekening wordt een berekening van de marktrentevergoeding uitgevoerd omdat u de renteafspraak wijzigt vóór de afgesproken einddatum. Het kan zijn dat u een vergoeding aan de bank verschuldigd bent of dat de bank aan u een vergoeding moet betalen (zie ook de informatie onder ‘marktrente-vergoeding’).

(...)

Marktrentevergoeding

Wilt u uw tegoed vóór de afgesproken einddatum opnemen of overboeken naar een andere rekening, dan moet de marktrentevergoeding worden verrekend. Afhankelijk van de actuele rente op het moment van opnemen bent u een marktrentevergoeding aan de bank verschuldigd óf betaalt de bank deze vergoeding aan u. (...)

De marktrentevergoeding wordt als volgt berekend:

De middelrente wordt in mindering gebracht op de actuele rente. De actuele rente is het tarief voor soortgelijke rekeningen, voor de resterende looptijd tot de einddatum, afgerond op hele jaren naar beneden.

De actuele rentepercentages vindt u op www.rabobank.nl

(...)

2.4 In de Algemene voorwaarden is onder andere het volgende opgenomen:

"1 Definities

In de overeenkomst en in deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

(...)

actuele rente: de vaste rente die Rabobank Nederland op het moment waarop de marktrentevergoeding berekend wordt adviseert voor dit type spaarrekening met een inleg die net zo lang wordt vastgezet als de periode (uitgedrukt in hele jaren, waarbij wordt afgerond naar beneden) die ligt tussen het moment waarop de marktrente-vergoeding berekend wordt en de einddatum;"

2.5 Op 12 maart 2018 en 14 maart 2022 heeft de bank brieven aan de consument verzonden met informatie over de waardeontwikkeling van het RTS op basis van de rente op dat moment en de rente op dat moment min 1%-punt.

2.6 Op donderdag 13 oktober 2022 heeft de consument contact opgenomen met de bank. De consument zou diezelfde dag worden teruggebeld door de bank maar dit is niet gebeurd. De consument heeft op vrijdag 14 oktober 2022 nogmaals contact gehad met de bank. De consument heeft de bank opdracht gegeven om het RTS met vastrentende rekening om te zetten naar een rekening met variabele rente. De bank heeft aangegeven dat hem een voorstel voor omzetting zou worden verzonden en dat de consument niet kon uitgaan van de situatie van 13 of 14 oktober 2022.

2.7 Op maandag 17 oktober 2022 heeft de bank de actuele rente verhoogd van 1,25% tot 1,75%.

2.8 Op 26 oktober 2022 heeft de bank de consument een nieuwe overeenkomst inzake de renteaanpassing toegezonden. In deze overeenkomst is onder meer het volgende opgenomen:

"Marktrentevergoeding – voorlopige berekening

(...) Om deze berekening voor u te kunnen maken, moeten wij onder meer de berekeningsrente en de resterende looptijd weten.

Wij kunnen deze pas definitief vaststellen nadat wij deze overeenkomst door u ondertekend hebben ontvangen en verwerken. Hieronder vindt u alvast een voorlopige berekening van de marktrentevergoeding.

(...)

Goed om te weten:

U kunt aan deze voorlopig [sic] berekening geen rechten ontlenen.”

en:

“Marktrentevergoeding – definitieve berekening

Nadat wij deze overeenkomst door u ondertekend hebben ontvangen en verwerken, maken wij voor u een definitieve berekening van de marktrentevergoeding. De definitief berekende marktrentevergoeding kan hoger of lager zijn.”

- 2.9 De voorlopige berekening van de marktrentevergoeding, zoals opgenomen in de nieuwe overeenkomst, bedroeg € 774,38, door de consument te ontvangen, exclusief € 60,- administratiekosten. Deze berekening was gebaseerd op een actuele middelrente op dat moment van 1,839% en een actuele adviesrente bij een looptijd van zeven tot acht jaar op dat moment van 1,750%.
- 2.10 De consument heeft de nieuwe overeenkomst op 22 november 2022 ondertekend en aan de bank teruggestuurd. De bank heeft vervolgens de definitieve marktrentevergoeding berekend op basis van de actuele rente op dat moment. Deze rente was gelijk aan de rente op 17 oktober 2022. Deze vergoeding bedroeg € 774,38. De bank heeft dit bedrag aan de consument vergoed, onder verrekening van de administratiekosten.

De klacht en vordering

- 2.11 De klacht van de consument bestaat uit twee klachtonderdelen. Het eerste klachtonderdeel ziet op de berekening van de marktrentevergoeding. Volgens de consument is de bank ten onrechte niet uitgegaan van de actuele rente op het moment van de opdracht tot omzetting, maar van de rente van 17 oktober 2022 of later. De consument vordert een schadevergoeding van de bank van € 4.350,17, zijnde het verschil tussen de definitieve marktrentevergoeding en de marktrentevergoeding gebaseerd op de actuele rente per 13 of 14 oktober 2022. De consument legt de volgende argumenten aan zijn vordering ten grondslag.
- 2.12 Voor de berekening van de marktrentevergoeding moet als uitgangspunt worden genomen het moment waarop de consument de opdracht aan de bank heeft verstrekt, en niet het moment waarop de bank deze opdracht heeft verwerkt. De algemene voorwaarden zijn op dit punt onduidelijk.

Een nieuwe overeenkomst is eenvoudig en snel digitaal op te stellen en te accorderen, en het berekenen van de marktrente-vergoeding is niet ingewikkeld, zodat dit proces eerder afgerond had kunnen zijn. Een lange verwerkingstijd mag niet in het nadeel van de klant zijn. De bank heeft in het gehele proces niet de gerechtvaardigde belangen van de consument in acht genomen, waartoe zij op grond van artikel 4:24a lid 1 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) is gehouden.

- 2.13 Het tweede klachtonderdeel ziet op de zorgplicht van de bank. De consument klaagt erover dat de bank hem gedurende de looptijd van het product onvoldoende heeft geïnformeerd over de tussentijdse waardeontwikkeling van het RTS en de invloed van rentedaling op het rendement, en hem onvoldoende heeft geadviseerd over alternatieven, zoals beleggen. Volgens de consument is sprake van een complex product dat gezien kan worden als een beleggingsproduct omdat het zich gedraagt als een obligatie. De werking van het product is de consument pas achteraf duidelijk geworden. De hoogte van de marktrente-vergoeding is een omstandigheid die de bank had moeten meenemen in de periodieke overzichten. De sterk dalende marktrente is daarnaast een wezenlijke wijziging in de omstandigheden waarover de bank de consument op grond van artikel 4:20 lid 3 aanhef en onder a Wft had moeten informeren.

Het verweer

- 2.14 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

Bespreking van het eerste klachtonderdeel

- 3.1 Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel ziet de commissie zich gesteld voor de vraag of de bank een bedrag van € 4.350,- aan de consument moet vergoeden. De commissie is van mening dat dit niet het geval is. Zij licht haar oordeel als volgt toe.

Contracts- en beleidsvrijheid van de bank

- 3.2 De commissie stelt voorop dat de bank een zekere mate van vrijheid heeft ten aanzien van het inrichten van haar dienstverlening en haar beleid. Die vrijheid kan worden beperkt door wet- en regelgeving, als het gebruik van de bank van die vrijheid misbruik van bevoegdheid oplevert (artikel 3:13 van het Burgerlijk Wetboek (BW)) of als het beleid in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 BW). Gelet op de aard van deze wetsartikelen is de commissie terughoudend bij de beoordeling van de vraag of de beleidsvoering en/of beleidswijziging van de bank misbruik van bevoegdheid oplevert of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

- 3.3 Voor de beoordeling van de klacht is allereerst van belang wat partijen hebben afgesproken over de berekening van de marktrentevergoeding. In de Productvoorwaarden zoals opgenomen in 2.3 is bepaald dat de hoogte van de marktrentevergoeding afhankelijk is van de hoogte van de actuele rente op het moment van overboeken van de vastrentende rekening naar de rekening met variabele rente. Uit deze bepaling volgt derhalve dat het moment van overboeken door de bank bepalend is voor de berekening van de marktrentevergoeding en niet het moment waarop de consument aangeeft van deze mogelijkheid gebruik te willen maken. Naar het oordeel van de commissie zijn deze voorwaarden op dit punt voldoende duidelijk.
- 3.4 Volgens het beleid van de bank gaat aan het moment van overboeken een bepaald traject vooraf. De bank heeft dit traject toegelicht. Blijkens deze toelichting wordt een verzoek tot omzetting van vaste rente naar variabele rente op volgorde van binnenkomst in behandeling genomen en moet de (voorlopige) marktrentevergoeding handmatig worden berekend. Vervolgens wordt door de bank een nieuwe overeenkomst opgesteld die door de klant moet worden ondertekend. Na ontvangst van de door de klant getekende overeenkomst zijn alle variabelen voor de berekening bekend en wordt de definitieve marktrentevergoeding (weer handmatig) berekend. Als sprake is van een door de klant te ontvangen vergoeding wordt dit overgeboekt naar de rekening. Een dergelijk traject duurt gemiddeld zeven werkdagen.
- 3.5 Dit beleid is naar het oordeel van de commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar en ook kan niet gezegd worden dat de bank hiermee misbruik maakt van haar bevoegdheid. Hierbij is onder meer van belang dat de bank, zoals onweersproken gesteld, in het geval van een dalende actuele rente de marktvergoeding in het voordeel van de consument zou hebben vastgesteld.
- 3.6 De consument heeft zich nog beroepen op artikel 4:24a lid 1 van de Wet op het financieel toezicht (Wft), en op de daarin opgenomen verplichting voor de bank om op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument in acht te nemen. Uit dit artikel volgt echter niet dat de bank altijd de voor de consument meest gunstige uitkomst moet nastreven.
- 3.7 De consument mag wel verwachten dat de bank zijn opdracht binnen een redelijke termijn uitvoert. Of een termijn van twaalf dagen, zoals hier aan de orde is, als redelijk kan worden aangemerkt, kan in dit geval in het midden blijven. Van de bank had, gelet op de hiervoor beschreven werkwijze, niet verlangd kunnen worden dat zij de opdracht van de consument vóór 17 oktober 2022, de datum van de rentewijziging, volledig had kunnen verwerken en uitvoeren. Dit geldt ook voor het geval de bank de consument op 13 oktober 2022 het verzoek tot omzetting had kunnen doen.

Het tweede klachtonderdeel is niet-behandelbaar

- 3.8 De commissie vat het tweede klachtonderdeel van de consument op als een vordering tot verklaring voor recht dat de bank haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden door de consument gedurende de looptijd van het product onvoldoende te informeren over de waardeontwikkeling van het tegoed, over de invloed van dalende rente op het rendement en over de mogelijkheden voor beleggen. De commissie oordeelt dat dit klachtonderdeel niet behandelbaar is. Zij licht dat oordeel hierna toe.
- 3.9 De Hoge Raad heeft geoordeeld dat een bezwaar, beroep of (incidenteel) hoger beroep niet-ontvankelijk moet worden verklaard als de indiener van dat rechtsmiddel geen belang daarbij heeft. Daarvan is volgens de Hoge Raad sprake als het aanwenden van het rechtsmiddel hem niet in een betere positie kan brengen.¹ Ook heeft de Hoge Raad geoordeeld dat, indien een verklaring voor recht wordt gevorderd dat aansprakelijkheid bestaat voor schade, de rechter ervan uit dient te gaan dat eiser daarbij belang heeft als de mogelijkheid van schade aannemelijk is. Dat geldt ook als daarbij niet tevens een veroordeling tot schadevergoeding wordt gevorderd.²
- 3.10 De commissie oordeelt dat de consument geen belang heeft bij zijn klacht over de schending van de zorgplicht door de bank omdat hij aan dit klachtonderdeel geen afzonderlijke vordering heeft verbonden, niet aannemelijk is dat hij door de gestelde zorgplichtschending schade heeft geleden en dit klachtonderdeel niet van belang is voor de ingediende vordering. Een gegrondbevinding van dit klachtonderdeel kan de consument derhalve niet in een betere positie brengen.

Ambtshalve toetsing

- 3.11 Voor de beoordeling van de klacht is het beding uit de Productvoorwaarden van belang, zoals weergegeven in 2.3. 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.

Conclusie

- 3.12 De conclusie van het voorgaande is dat het eerste klachtonderdeel ongegrond is en het tweede klachtonderdeel niet-behandelbaar.

¹ Zie Hoge Raad 11 april 2014, ECLI:NL:HR:2014:878, rechtsoverweging 3.4.2., en herhaald in Hoge Raad 10 maart 2017, ECLI:NL:HR:2017:392, rechtsoverweging 3.2.

² Zie Hoge Raad 27 maart 2015, ECLI:NL:HR:2015:760, rechtsoverweging 4.1.2.

4. De beslissing

De commissie verklaart het tweede klachtonderdeel niet-behandelbaar en wijst voor het overige de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 het Burgerlijk Wetboek

Boek 3 Vermogensrecht in het algemeen

Artikel 13

1. Degene aan wie een bevoegdheid toekomt, kan haar niet inroepen, voor zover hij haar misbruikt.

Boek 6 Algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht

Artikel 248

1. (...)
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.