Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0379

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	15 mei 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit de overeenkomst, de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Samenvatting

Informatieplicht. Pensioenspaarrekening. De consument klaagt over de informatievoorziening vanuit de bank over zijn spaarrekening voor zijn pensioen. Volgens de consument heeft de bank hem niet goed geïnformeerd over de rente op zijn pensioenrekening en heeft de bank daarmee haar zorgplicht geschonden. Hij wil de pensioenrekening kunnen opzeggen zonder daarvoor een vergoeding te betalen aan de bank. De bank stelt dat zij de consument wel degelijk geïnformeerd heeft, bijvoorbeeld via rekeningafschriften en later via de bankierenapp. De commissie is van oordeel dat de bank voldoende informatie verstrekt heeft over de pensioenrekening. 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 en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. D. Volleberg, advocaat te Den Haag.

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 In 2011 heeft de consument een Rabo ToekomstSparen rekening geopend bij de bank, met een looptijd tot in 2037, het jaar waarin de consument 65 wordt (hierna: de pensioen-rekening). De consument heeft hiertoe een Rabo ToekomstSparen Overeenkomst voor akkoord ondertekend (hierna: de overeenkomst). In de overeenkomst zijn de Algemene voorwaarden voor Rabo Toekomstsparen 2007 van toepassing verklaard (hierna: de algemene voorwaarden). Relevante bepalingen uit de overeenkomst en de algemene voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage. Voorafgaand aan het afsluiten van de overeenkomst heeft de consument een gesprek gevoerd met de bank over de pensioen-rekening.

2.2 De consument heeft de pensioenrekening geopend als voorziening voor zijn pensioen. Hij heeft de afgelopen jaren meerdere keren geld ingelegd op de pensioenrekening.

2.3 De rente per inleg (inclusief rentebijschrijvingen) staat vast tot het einde van de looptijd van de pensioenrekening, dus in 2037.

2.4 Tot 2017 is de consument via zijn rekeningafschriften geïnformeerd over de vaste rente bij iedere inleg en rentebijschrijving en over de middelrente. De middelrente is het gemiddelde van alle afzonderlijke rentepercentages van alle inlegbedragen en rentebijschrijvingen, waarbij ieder afzonderlijk rentepercentage naar verhouding van de inleg en rentebijschrijving wordt meegenomen. Na 2017 zijn de vaste rentepercentages per inleg en de middelrente door de bank gedeeld via mededelingen in internetbankieren. De consument heeft de mogelijkheid om weer papieren rekeningafschriften te ontvangen, maar hij maakt daar geen gebruik van.

2.5 Na 2017 ontving de consument een jaarlijkse brief van de bank over de pensioenrekening. In die brieven is opgenomen hoe hoog het huidige tegoed was en wat het verwachte eindbedrag was op de einddatum, op basis van de huidige rente. En wat het verwachte eindbedrag was op de einddatum, op basis van de huidige rente min 1 procentpunt. In die brieven zijn geen rentepercentages vermeld.

2.6 In 2024 ontving de consument weer een jaarlijkse brief van de bank over de pensioen-rekening (hierna: de brief uit 2024). In de brief uit 2024 is ook het huidige tegoed vermeld, en bij de prognose voor de einddatum is ook het huidige rentepercentage opgenomen: 2,31%. Daarnaast is er een prognose gemaakt voor het eindbedrag met een lagere rente van 0,31%.

De klacht en vordering

2.7 De consument beklaagt zich over de informatievoorziening van de bank over de pensioenrekening. Hij stelt dat de bank met de gebrekkige informatievoorziening haar zorgplicht jegens de consument geschonden heeft. De consument heeft namelijk in alle jaren nog nooit vermelding gehad van de rentepercentages waartegen hij de stortingen heeft vastgezet, en tot de brief uit 2024 heeft hij nooit vermelding gehad van de middelrente die van toepassing is op zijn pensioenrekening. Het is ook niet in zijn jaaropgave van de bank terug te vinden. De informatie is alleen deels terug te vinden in de bankierenapp, met veel zoeken, onder het kopje pensioen.

2.8 Met de brief uit 2024 is de consument wakker geschud over de stand van zaken. Hij stelt dat de bank deze kerninformatie hem had moeten verstrekken in de jaarlijkse brieven die de bank over de pensioenrekening stuurde. Als de consument beter inzicht had gehad, had hij andere keuzes willen maken.

2.9 De consument wil zijn product nu beëindigen, maar dan moet hij een boeterente betalen vanwege het openbreken van het rentecontract. Die zou indicatief € 5.359,- bedragen. Overigens kan de consument ook niet vinden met welke marktrente de bank die boeterente berekent en op welk percentage het bedrag gebaseerd is. De consument wilde met de bank tot overeenstemming komen over een lagere boeterente, maar dat heeft de bank afgewezen. De consument vordert nu dat de bank de te betalen boeterente kwijtscheldt, plus de bedragen van € 60,- voor de finale berekening en € 175,- als de consument het product ergens anders wil onderbrengen. Dus in totaal € 5.594,- op basis van een boeterente van € 5.359,-.

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

Waar gaat het om?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de consument voldoende geïnformeerd heeft over de rentes van zijn pensioenrekening. De commissie is van oordeel dat de bank de consument voldoende geïnformeerd heeft en licht dat als volgt toe.

Te laat geklaagd?

3.2 De bank stelt dat de consument te laat geklaagd heeft en daarmee zijn klachtplicht geschonden heeft (artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW), zie de bijlage). Omdat dit het meest verstrekkend verweer is, beoordeelt de commissie dit verweer eerst.

Dit standpunt van de bank is tardief (oftewel: te laat) naar voren gebracht: niet in de interne klachtenprocedure of bij het verweer, maar pas bij dupliek. Bovendien is onvoldoende onderbouwd dat de klachtplicht geschonden is. Zo is niet gesteld of de bank in haar belangen geschaad is door het moment waarop geklaagd is. De commissie wijst het beroep op artikel 6:89 BW dan ook af.

Toetsingskader

3.3 Voor de vraag of de bank de consument van voldoende informatie voorzien heeft, geldt het volgende toetsingskader. De bank is verplicht om de consument voorafgaand aan het aangaan van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de pensioenrekening voldoende te informeren over de pensioenrekening. Dit is opgenomen in artikel 4:20 van de Wet op het financieel toezicht (Wft), zoals opgenomen in de bijlage. Deze publiekrechtelijke norm werkt door in de zorgplicht die de bank heeft ten opzichte van de consument. De zorgplicht van de bank is een open norm: er is niet voorgeschreven hoe de bank de consument moet informeren.

Uitgangspunten

3.4 Tussen partijen staat vast dat de rentepercentages per inleg en de middelrente van de pensioenrekening relevante informatie is waarover de consument geïnformeerd moet worden. Hoewel de consument gesteld heeft dat hij nooit geïnformeerd is over de rente over zijn inleggen en over de middelrente, heeft hij ook erkend dat die informatie tot 2017 in de rekeningafschriften opgenomen was en daarna in de bankierenapp te raadplegen was. Voor de commissie staat dan ook vast dat de informatie via rekeningafschriften en later via de bankierenapp gedeeld is. De vraag is echter of de bank tekortgeschoten is door de rente per inleg niet te bevestigen met een brief aan de consument en door de middelrente pas kenbaar te maken in de brief van 2024.

Heeft de bank voldoende informatie verstrekt?

3.5 Volgens de bank heeft zij voldoende informatie verstrekt. Zo heeft zij voorafgaand aan het afsluiten van de pensioenrekening een gesprek gevoerd met de consument, om zijn wensen te inventariseren en om hem te informeren over de pensioenrekening en de belangrijkste kenmerken hiervan. Bovendien is in de overeenkomst en de algemene voorwaarden onder meer opgenomen dat de bank per inleg een vaste rente berekent die tot de einddatum niet wijzigt. Ook is kenbaar gemaakt hoe een marktrentevergoeding berekend wordt als de overeenkomst tussentijds opgezegd wordt (zie de bijlage, aldaar wordt de boeterente aangeduid als marktrentevergoeding). Daarnaast is gedurende de looptijd van de pensioen-rekening de informatie verstrekt zoals hiervoor weergegeven: via de rekeningafschriften en daarna via internetbankieren en de bankierenapp. Ook heeft de bank de consument met jaarlijkse brieven geïnformeerd over de waardeontwikkeling van de pensioenrekening, met daarbij een prognose voor de einddatum.

3.6 De consument heeft hiertegen ingebracht dat, aangezien het een pensioenrekening is, de consument totaal niet bezig is geweest met de rentepercentages. Tot de brief van 2024, omdat daarin voor het eerst een rentepercentage opgenomen stond. In de beleving van de consument is de jaarlijkse brief het enige contactmoment van de bank naar de consument over de pensioenrekening. De gemiddelde consument zal, net als de consument, niet naar dit product omkijken en te goeder trouw zijn in de zorgplicht van de bank. Ook heeft de consument naar voren gebracht dat hij niet eens ieder jaar een storting deed op de pensioenrekening. Soms is hij meerdere jaren niet met de pensioenrekening bezig geweest. Pas als hij van de boekhouder hoorde dat hij geld kon afstorten omdat dit fiscaal mogelijk was, legde de consument geld in op de pensioenrekening. Volgens de consument is het allesbehalve eenvoudig om de informatie terug te vinden in de app. De consument moest in de bankierenapp vier keer doorklikken om bij de informatie te komen. Daarbij moest hij op ieder scherm naar beneden scrollen om bij het juiste kopje terecht te kopen.

3.7 De commissie begrijpt dat de consument voorkeur heeft voor informatiedeling zoals in de brief uit 2024, omdat hij zich niet regelmatig bezighoudt met het pensioen op zijn pensioenrekening. Dat gezegd hebbende, heeft de bank de consument wel op verschillende andere manieren geïnformeerd over de rente, zoals opgenomen in overweging 3.5. Daarmee heeft de bank de consument voldoende geïnformeerd. Dat de consument de informatie lastig te vinden vindt, maakt dit niet anders.

3.8 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de bank haar zorgplicht jegens de consument niet geschonden heeft. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.9 Voor de beoordeling van de klacht zijn de in de bijlagen genoemde bedingen van belang. Die bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de overeenkomst, de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Deze bijlage bevat relevante bepalingen uit de overeenkomst, de algemene voorwaarden, het BW en de Wft.

De overeenkomst

Rentevergoeding

De bank vergoedt op de rekening over elke inleg en elke op de rekening bijgeschreven rente, een afzonderlijk vaste rente conform het bepaalde in artikel 5 van de Algemene voorwaarden voor Rabo ToekomstSparen 2007.

De algemene voorwaarden

1 Definities

(...)

10 vaste rente: de afzonderlijk vaste rente die de bank tot aan de einddatum vergoedt over elke inleg en elk op de rekening bijgeschreven rentebedrag;

11 middelrente: een gemiddeld rentepercentage dat is vastgesteld voor het tegoed op deze rekening. Dit rentepercentage is het gemiddelde van alle afzonderlijke rentepercentages van alle inlegbedragen en rentebijschrijvingen, waarbij ieder afzonderlijk rentepercentage naar verhouding van de inleg en rentebijschrijving wordt meegenomen;

13 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 marktrentevergoeding berekend wordt en de einddatum;

14 resterende periode: de periode (in jaren en dagen), die ligt tussen het moment waarop de marktrentevergoeding wordt berekend en de einddatum.

15 vergoeding: de marktrentevergoeding.

5 Vaste Rente

a Indien met de bank een vaste rente is overeengekomen, vergoedt de bank over elke inleg een door haar te bepalen vaste rente. Deze rente kan de bank tot aan de einddatum niet wijzigen.

De bank informeert de klant na iedere inleg over de hoogte van de bij deze inleg behorende vaste rente.

b De bank schrijft in januari van ieder jaar, de over het voorgaande jaar door de bank berekende rente op de lijfrentespaarrekening bij. Het rentebedrag wordt met ingang van 1 januari van het kalenderjaar, waarin het wordt bijgeschreven, rentedragend. De bank vergoedt over dit rentebedrag een door haar te bepalen vaste rente die tot aan de einddatum niet gewijzigd kan worden. De bank informeert de klant na iedere rentebijschrijving over de hoogte van de bij deze rentebijschrijving behorende vaste rente.

(...)

7 Berekening van de vergoeding

a De vergoeding wordt als volgt berekend: de middelrente wordt in mindering gebracht op de actuele rente. De uitkomst wordt vervolgens vermenigvuldigd met het over te boeken saldo. Daarna wordt deze laatste uitkomst vermenigvuldigd met de duur van de resterende periode (samengevat: (actuele rente -/- middelrente) x opgenomen saldo x resterende periode). De uitkomst van deze berekening wordt vervolgens op een door de bank te bepalen wijze contant gemaakt tegen de actuele rente. Deze laatste uitkomst is het bedrag van de vergoeding.

b Voor het laten uitvoeren van de berekening van de vergoeding is de rekeninghouder kosten aan de bank verschuldigd. Indien de bank een vergoeding aan de rekeninghouder verschuldigd is, zal zij deze kosten hierop eerst in mindering brengen. Als de rekeninghouder een vergoeding aan de bank verschuldigd is, wordt de verschuldigde vergoeding verhoogd met deze kosten. De bank is altijd bevoegd deze kosten te wijzigen.

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:89

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:20

1. Voorafgaand aan het adviseren, het verlenen van een beleggingsdienst, het verlenen van een nevendienst of de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product niet zijnde een financieel instrument verstrekt een beleggingsonderneming of financiëledienstverlener de consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product.

Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de in de vorige volzin bedoelde informatie. Deze regels kunnen onder meer betrekking hebben op de informatie die wordt verschaft met betrekking tot de uitoefening door de consument of cliënt van de in artikel 230x, eerste en tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bedoelde rechten.

(...)

3. Gedurende de looptijd van een overeenkomst inzake een financieel product, financiële dienst of nevendienst verstrekt een beleggingsonderneming of financiëledienstverlener de consument, of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt tijdig informatie over:

a. wezenlijke wijzigingen in de informatie, bedoeld in het eerste lid, voor zover deze wijzigingen redelijkerwijs relevant zijn voor de consument onderscheidenlijk de cliënt; en

b. bij of krachtens algemene maatregel van bestuur aan te wijzen andere onderwerpen.

(...)