

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0147**

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	20 februari 2023
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 had een levenslooprekening bij de bank en heeft het saldo voor een deel in 2020 en 2021 laten uitbetalen. Op het deel dat in 2021 is uitbetaald krijgt de consument vanwege haar leeftijd geen arbeidskorting waardoor zij ongeveer € 2.000,- meer belasting moet betalen. De consument vindt dat de bank dit bedrag moet betalen, omdat de bank haar niet heeft geholpen toen zij navraag deed over hoe zij het saldo moest laten uitbetalen. De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de bank onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt. De verplichting tot het verstrekken van specifieke informatie over fiscaliteit ligt niet bij de bank. 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 aanvulling daarop van de consument en 6) de dupliek van de bank.
- 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 was werkzaam bij de bank en had vanaf maart 2007 bij de bank een levenslooprekening.

- 2.2 In een folder over de levensloopregeling voor werkgevers, die de consument heeft bewaard, wordt uitgelegd dat de levensloopregeling een spaarregeling is waarmee fiscaal aantrekkelijk kan worden gespaard voor extra ouderschapsverlof, als sabbatical of als aanvulling op het pensioen. De folder vermeldt ook:

***“Waarom een collectieve Levensloopregeling bij de Rabobank?***

*De Rabobank biedt u de mogelijkheid om een Levensloopovereenkomst af te sluiten, waarbij het gehele beheer en de administratie van de rekeningen van uw werknemers die deelnemen aan de collectieve regeling bij de Rabobank, ondergebracht worden bij één loket: Rabobank Nederland Spaarbank. U heeft dus één deskundig en professioneel aanspreekpunt op het gebied van de ingewikkelde Levensloopregeling. Daarnaast kan de Rabobank de keuze tussen de Spaarloon- en de Levensloopregeling voor uw werknemers zo eenvoudig mogelijk maken: wij bieden u een arrangement waarin beide regelingen zijn opgenomen. Volgens de wettelijke anti-cumulatiebepaling mag immers niet gelijktijdig worden deelgenomen aan beide regelingen (zie kader midden onder). Ook uw werknemers hebben dus slechts met één financiële partij en dus met één aanspraakpunt te maken.”*

In de folder staat in een blauw omrand kader:

*“Wat kunt u van de Rabobank verwachten?*

- Een geblokkeerde spaarrekening op naam van elke deelnemende werknemer*
- In januari een jaaroverzicht van de stortingen en saldi, als hulpmiddel voor de jaarlijkse toetsing of het wettelijk bepaalde maximaal te sparen bedrag reeds is bereikt*
- Alle benodigde formulieren voor uw werknemers, waarin de verplichte wettelijke verklaringen zijn geïntegreerd*
- Periodieke rekeningafschriften voor de werknemer*
- Deskundige helpdesk voor vragen van zowel werkgevers als werknemers*
- Een concurrerend rentetarief”*

Verder staat in een oranje gekleurd kader in de folder:

*“Heeft u naar aanleiding van deze informatie vragen over uw eigen situatie? Neem dan contact op met de adviseur van uw Rabobank om een afspraak te maken voor een adviesgesprek.”*

- 2.3 Op 12 mei 2020 heeft de consument een digitale klacht ingediend bij de bank over de levensloopregeling. Zij beklagde zich er kort gezegd over dat zij het gespaarde bedrag gedeeltelijk maandelijks wilde laten uitbetalen en gedeeltelijk naar haar flex-pensioen wilde overdragen. Omdat de consument niet meer werkzaam was bij de bank was dit niet mogelijk. Wel kon zij het bedrag in twee keer laten uitbetalen door een administratiekantoor, maar hier waren kosten aan verbonden.
- 2.4 Op 12 mei 2020 heeft de consument tevens het opnameformulier Rabo Levensloop-Sparen ingevuld, ondertekend en aan de bank overgelegd waarin zij heeft aangegeven eenmalig € 20.000,- te willen opnemen.

Op de achterzijde van het formulier staat een toelichting. Omdat de consument op dat moment niet meer werkte bij de bank en meer dan € 500,- wilde opnemen zou € 75,- aan administratieve kosten in rekening worden gebracht.

- 2.5 Op 13 mei 2020 heeft de bank met de consument gebeld over de klacht en dit gesprek diezelfde dag met een e-mailbericht bevestigd. In dat bericht heeft de bank aangeboden om de € 75,- administratiekosten voor de deelopname in 2020 niet in rekening te brengen. Eventuele kosten voor de opheffing in 2021 zouden wel in rekening worden gebracht.
- 2.6 Bij brief van 20 mei 2020 heeft de bank aan de consument bevestigd dat de deelopname is goedgekeurd. In de brief staat ook dat de bank verplicht is loonbelasting en premies volksverzekeringen in te houden, omdat de consument geen werkgever meer heeft. Op de uitbetaling is een belastingpercentage van 49,5% toegepast. Bij de brief is een berekening van het uit te keren bedrag gevoegd. De administratiekosten zijn niet in rekening gebracht.
- 2.7 Nadat de overheid heeft besloten de levensloopregeling per 31 oktober 2021 te beëindigen, heeft de bank de consument bij brief van 21 oktober 2020 geïnformeerd over het einde van de levensloopregeling. Bij deze brief zat een blanco opnameformulier met toelichting. De brief vermeldt ook het volgende:

***“Dit zijn uw mogelijkheden***

*U kunt het volgende doen met uw levenslooptegoed:*

- *U neemt uw tegoed in één keer op in 2020 of 2021 en laat de levenslooprekening opheffen.*
- *U neemt een deel van uw tegoed in 2020 op. Het resterende deel neemt u dan in één keer in 2021 op.*
- *Als u via uw huidige werkgever heeft ingelegd, kunt u uw tegoed ook periodiek opnemen in 2020 en/of 2021 en de rekening na de laatste opname stoppen. Doet u al periodiek opnames en is de laatste geplande opname na 1 oktober 2021? Pas dit dan aan door nog een keer het opnameformulier naar ons te sturen.*
- *Heeft u nog stortingsruimte in uw pensioen bij uw huidige werkgever? Dan mag u via uw werkgever (een deel van) het levenslooptegoed bruto laten overzetten naar het pensioenfonds. Dit moet wel passen binnen de voorwaarden van de pensioenregeling.*

*Let op: Bij opname van uw levenslooptegoed heeft u een hoger inkomen. Dit kan ervoor zorgen dat u meer belasting moet betalen of minder toeslagen krijgt (bijvoorbeeld minder geld voor zorg of kinderopvang). Wilt u weten of opnemen of inleggen in 2020 of 2021 aantrekkelijk voor u is, of dat u beter kunt spreiden? Neem dan contact op met de Belastingdienst of uw belastingadviseur.*

(...)

### **Meer informatie**

*Op [rabobank.nl/levensloopsparen](https://www.rabobank.nl/levensloopsparen) leest u meer over de mogelijkheden. Heeft u vragen? Neem gerust contact met ons op. We helpen u graag.”*

- 2.8 Op 29 oktober 2020 heeft de consument aangegeven het resterende bedrag eenmalig te willen opnemen in 2021 en heeft daartoe het (tweede) opnameformulier Rabo LevensloopSparen ingevuld, ondertekend en aan de bank overgelegd .
- 2.9 Bij brief van 11 februari 2021 heeft de bank bevestigd dat de opname van het tegoed is goedgekeurd. Deze brief bevatte dezelfde informatie over de uitkering als de brief van 20 mei 2020 (zie 2.6), inclusief een bijlage met een berekening van het uit te keren bedrag. De administratiekosten van € 75,- zijn deze keer wel in rekening gebracht.
- 2.10 Op 12 mei 2022 heeft de consument opnieuw een klacht ingediend bij de bank. Omdat zij het saldo op de levenslooptrekening in het jaar 2020 en 2021 gesplitst had opgenomen en vanwege haar leeftijd, zijn beide uitkeringen fiscaal verschillend behandeld. Over het deel dat zij in 2020 uitbetaald heeft gekregen heeft de consument arbeidskorting gekregen, maar over het deel in 2021 niet. De consument moet hierdoor ongeveer € 2.000,- meer belasting betalen. De consument vindt dat de bank deze kosten dient te vergoeden.
- 2.11 Bij brief van 24 mei 2022 heeft de bank de klacht afgewezen, omdat zij de consument erop heeft gewezen dat zij contact had moeten opnemen met de belastingdienst of haar belastingadviseur om te weten of opname in 2020 of 2021 aantrekkelijk was.
- 2.12 De consument heeft zich niet met het standpunt van de bank kunnen verenigen en dit heeft tot haar klacht bij Kifid geleid.

### *De klacht en vordering*

- 2.13 De consument vindt dat de bank haar zorgplicht jegens haar heeft geschonden waardoor zij schade heeft geleden. Zij vordert € 2.000,- met toekenning van wettelijke rente per 1 juli 2020. De consument heeft daartoe het volgende aangevoerd.
- 2.14 De bank heeft de consument geadviseerd bij het sluiten van de levenslooptrekening en daarom mocht zij er ook vanuit gaan dat de bank haar zou helpen bij de opheffing en uitbetaling van de levenslooptrekening.

In de productfolder staat bovendien belastingtechnische informatie en dat je contact moet opnemen met de bank voor vragen over een persoonlijke situatie. De consument heeft verschillende keren contact gehad met de bank, maar is niet geholpen door iemand die bekend was met de werking van de levensloopregeling. De consument is zelf niet bekend met alle belastingregels en daarom heeft zij geprobeerd hulp te krijgen van de bank. De bank heeft in haar brief verwezen naar een belastingadviseur, maar de consument heeft geen belastingadviseur. De belastingdienst kan alleen helpen met vragen over algemene informatie en niet als het om individuele omstandigheden gaat. De bank kon wel het juiste antwoord geven nadat de consument twee jaar later had geklaagd.

- 2.15 Omdat de bank de consument niet heeft geholpen heeft zij het saldo op de levenslooprekening in twee jaar laten uitbetalen. Op het deel dat in 2021 is uitbetaald krijgt de consument vanwege haar leeftijd geen arbeidskorting waardoor zij ongeveer € 2.000,- meer belasting moet betalen. De schade is berekend door een belastingmedewerker.

#### *Het verweer*

- 2.16 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**

- 3.1 De vraag die voorligt is of de bank de consument had moeten informeren over de fiscale gevolgen van het gespreid opnemen van haar saldo op de spaarloonrekening. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en legt dit hierna uit.
- 3.2 In het kader van de levensloopregeling mocht een werkgever een deel van het brutoloon van een werknemer op een rekening van een levensloopinstelling overmaken. Dit bedrag mocht belastingvrij worden gespaard, omdat over de opbouw op de levensloopregeling geen loonbelasting werd geheven. Die belasting werd uitgesteld en hoeft pas te worden ingehouden wanneer het spaartegoed wordt opgenomen. In deze klacht is de bank zowel de (ex-)werkgever als de levensloopinstelling. Omdat de consument in 2020 niet meer werkzaam was voor de bank had zij geen andere mogelijkheid dan het saldo op haar levensloprekening (in delen) op te nemen. Het bedrag dat in dat geval wordt uitgekeerd aan de (voormalig) werknemer is het opgenomen saldo minus loonheffingen. De loonheffingen worden aan de belastingdienst afgedragen. De commissie constateert dat dit ook in het geval van de consument is gebeurd.
- 3.3 De consument stelt dat zij schade heeft geleden doordat de bank haar niet heeft geholpen bij het fiscaal zo aantrekkelijk mogelijk laten uitkeren van het saldo op haar levensloprekening.

De bank heeft hier tegenin gebracht dat zij geen adviesrol had en slechts algemene informatie kon verstrekken over de levensloopregeling en dat zij die algemene informatie ook heeft verstrekt. Volgens de bank is zij geen belastingadviseur en heeft zij ook geen inzicht in de persoonlijke, financiële of fiscale situatie van de consument. Zij was dan ook niet in staat om de consument te helpen welke keuze zij fiscaal gezien het beste kon maken.

- 3.4 De commissie overweegt dat uit de stukken in haar dossier niet blijkt dat de bank onjuiste of onvolledige informatie aan de consument heeft verstrekt. Daarnaast is niet gebleken dat de zorgplicht van de bank zover reikte dat zij de consument diende te adviseren over de fiscale aspecten van de persoonlijke keuzes van de consument over het aanwenden van haar levensloopregeling of dat zij op basis van een andere grond hiertoe verplicht was. Uit de stukken volgt dat de bank (algemene) informatie over de levensloopregeling aan de consument heeft verstrekt. De bank heeft haar er onder andere op gewezen dat zij de levensloopregeling in één keer of in delen kon laten uitbetalen. Zij heeft de consument bovendien gewaarschuwd dat zij door opname van haar levenslooptegoed een hoger inkomen zou hebben en dat dit mogelijk fiscale gevolgen had. Daarbij heeft zij verwezen naar de belastingdienst of een belastingadviseur voor het geval de consument wilde weten wat zij in haar geval het beste kon doen. Indien de consument advies dan wel informatie afgestemd op haar persoonlijke situatie wenste, had het dan ook op haar weg gelegen om dit in te winnen bij de belastingdienst of een belastingadviseur. Dat de consument geen belastingadviseur heeft of dat de belastingdienst haar niet met haar persoonlijke situatie kon helpen kan zij de bank niet verwijten.
- 3.5 Op grond van de voorgaande overwegingen concludeert de commissie dat de klacht van de consument ongegrond dient te worden verklaard. De vordering dient derhalve te worden afgewezen.

#### **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 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)