Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0739

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	19 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Bepalingen in Algemene Voorwaarden Beleggen

Samenvatting

Zilverrekening. De consument vordert heropening van de rekening, terugstorting van het verkochte zilver en schadevergoeding. De vordering tot heropening van de rekening en terugstorting van het zilver stuit af op het feit dat de bank geen edelmetaalrekeningen meer aanbiedt omdat dit niet bij haar dienstverlening past. Geen schadevergoeding bij gebrek aan schadebeperking.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om het klachtformulier met aanvullingen, het verweerschrift, de repliek en de dupliek.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op basis van de stukken beslist.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft lange tijd een zilverrekening bij de bank gehad.

2.2 De Algemene Voorwaarden Beleggen zijn van toepassing op de relatie tussen de consument en de bank. De relevante bepalingen daarvan staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.3 De bank heeft een brief aan de consument met datum 16 december 2019 overgelegd. Daarin staat:

> *(...) U belegt in goud, zilver en/of platina via uw (...) Beleggingsrekening (...). Deze beleggingen lopen via de beleggersgiro.*

Per 1 april 2020 stoppen wij met beleggingen in edelmetalen via de beleggersgiro. Wij stoppen met het voeren van deze beleggingsproducten in ons assortiment omdat de juridische structuur van deze (...) producten onvoldoende transparant is. (...)
Het betreft onderstaande beleggingsproducten:
• Gram goud beleggingsrekening
• Kilogram zilver beleggingsrekening
• Gram platina beleggingsrekening
(...)
Per 1 april 2020 stoppen wij met de hierboven genoemde beleggingsproducten.
- Als u op die datum nog een belegging in deze producten heeft zullen wij die (...) verkopen. We brengen (...) geen verkoopkosten in rekening. De opbrengst schrijven we bij op uw geldrekening. (...)
Wat kunt u doen?
- U kunt uw belegging tot en met 27 maart 2020 kosteloos verkopen. (...)

2.4 De bank heeft het zilver waarin de consument belegde op 1 april 2020 verkocht en de verkoopopbrengst naar hem overgeboekt. Overgelegd is een nota van deze verkoop en overboeking:

(...) Conversienota
Liquidatieuitkering
(...)
KILOGRAM ZILVER BELEGGINGSREKENING (...)
Betaaldatum 01-04-2020
Datum positie 31-03-2020
(...)
Wij hebben voor u afgeboekt:
113 EUR nominaal KILOGRAM ZILVER BELEGGINGSREKENING
(...)

Wij hebben voor u onderstaande afgerekend:	*Bedrag (EUR)*	*Afrekenbedrag (EUR)*
Bruto bedrag op basis van uw positie maal 409,28 EUR	*46.248,64 C*	
		46.248,64 C (...)

Klacht, vordering en verweer

2.5 De consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot heropening van zijn rekening, tot het terugstorten van het verkochte zilver en tot schadevergoeding. In zijn klacht noemt de consument een schadebedrag van € 45.000,-. De vordering berust op de stelling dat de bank zijn belegging in zilver op deze rekening niet had mogen verkopen en de rekening niet zonder zijn wetenschap en toestemming had mogen opheffen.

2.6 De bank heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Kern van dit geschil is de vraag of de bank conform haar verplichtingen jegens de consument heeft gehandeld bij het verkopen van het zilver en het opheffen van de rekening.

3.2 Naar het oordeel van de commissie is dit op basis van de vaststaande feiten nog niet vast te stellen. Als de bank een beleggingsproduct uit haar assortiment schrapt moet zij de consument berichten. Deze verplichting staat in artikel 12.1 onder 3 van de Algemene Voorwaarden Beleggen (zie de bijlage bij deze uitspraak). In deze procedure is het (nog) niet komen vast te staan dat een dergelijk bericht aan de consument is verstuurd en hem heeft bereikt. De consument heeft immers betwist dat hij de brief van 16 december 2019 heeft ontvangen. De bank – die de bewijslast heeft bij dit geschilpunt – heeft echter geen stukken ingediend die aantonen dat de genoemde brief destijds aan de consument is verzonden en hem heeft bereikt.

3.3 Voor het opvragen van aanvullende stukken bij de bank ziet de commissie echter geen aanleiding. De vordering tot heropening van de rekening en tot terugstorten van het zilver moet (ook) de toets aan de eisen van redelijkheid en billijkheid (artikel 6:2 en 6:248 van het Burgerlijk Wetboek) kunnen doorstaan. Dit betekent dat de belangen van de consument en die van de bank tegen elkaar worden afgewogen.[1] Bij de belangen van de consument is het relevant dat tussenkomst van een bank niet noodzakelijk is om in zilver te kunnen beleggen. Daarentegen heeft de bank erop gewezen dat zij geen rechtstreekse beleggingen in zilver meer aanbiedt omdat zij de juridische structuur onvoldoende transparant vindt. De commissie leest in dit verweer dat het hierbij een rol speelt dat zilver een grondstof is en geen financieel instrument (als bedoeld in art 1:1 van de Wet op het financieel toezicht) en daardoor niet goed in de dienstverlening van de bank past. Wegens de hier genoemde omstandigheden dienen in dit geval de belangen van de bank zwaarder te wegen dan die van de consument. De vordering tot heropening van de rekening en terugstorten van het zilver is daarom niet toewijsbaar.

3.4 De vordering tot schadevergoeding is evenmin toewijsbaar. Als een belegger door het handelen van een bank of broker schade lijdt op zijn beleggingen, ligt het op de weg van de belegger de ontstane schade te beperken. Dit uitgangspunt is neergelegd in eerdere uitspraken van de commissie en bovendien in artikel 10.4 van de Algemene Voorwaarden Beleggen (zie de bijlage bij de uitspraak).[2] In dit geval had de consument de schade kunnen beperken door zijn belegging in zilver terug te kopen, bijvoorbeeld op een rekening bij een andere dienstverlener. Uit de stukken blijkt echter niet dat hij zulke schadebeperkende maatregelen heeft genomen. Daar komt bij dat hij pas in 2024 bij de bank heeft geklaagd.

---

[1] Zie GC Kifid 2022-0703 voor een vergelijkbare belangenafweging.
[2] Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2023-0514 (overweging 3.6) en de daar in de voetnoot genoemde uitspraken.

3.5 Gezien het voorgaande zullen de vorderingen van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen de uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na verzending kunt u verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam of datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending 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 commissie 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 www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - bepalingen in Algemene Voorwaarden Beleggen

10.4. Wat moet ik doen met mijn beleggingsproducten op mijn beleggingsrekening waarover ik een klacht heb?
Heeft u een klacht over beleggingsproducten die u op uw beleggingsrekening heeft? Dan moet u zo veel mogelijk de schade beperken. Ook als u hierover een klacht heeft ingediend bij de bank, maar u nog niet weet of uw klacht wordt opgelost. In de tussentijd kan de schade namelijk oplopen. De schade kunt u bijvoorbeeld beperken door de beleggingsproducten te verkopen waarover u een klacht heeft. Als hiervoor een andere maatregel dan verkopen nodig is (...) moet u die nemen. Bijvoorbeeld dat u juist een beleggingsproduct weer terugkoopt, als u vindt dat de bank onterecht dit product heeft verkocht.
Volgens de wet bent u zelf verantwoordelijk voor het nemen van maatregelen waardoor u eventuele schade beperkt of waardoor u de schade op een bepaalde hoogte vastlegt. Loopt de schade op nadat u zelf redelijkerwijs op de hoogte had kunnen zijn van uw eventuele schade? Dan is de bank daarvoor niet aansprakelijk.
(...)
12.1. Kan de bank stoppen met bepaalde beleggingsdiensten?
1. De bank kan op elk moment besluiten om per direct te stoppen met bepaalde beleggingsdiensten. De bank kan bijvoorbeeld besluiten om:
▶ te stoppen met een bepaalde beleggingsvorm
▶ te stoppen met bepaalde beleggingsproducten.
U kunt deze producten dan niet meer kopen bij de bank en niet meer bij de bank ontvangen van een andere bank of binnen de bank. Soms kunt u deze beleggingsproducten ook niet meer verkopen of overboeken naar een andere bank of binnen de bank;
▶ op een bepaalde beurs geen orders meer uit te voeren; en
▶ uw beleggingsrekening op te heffen. (...)
2. Stopt de bank met een bepaalde beleggingsdienst?
Dan hoeft de bank u niet uit te leggen waarom de bank hiermee stopt.
3. Stopt de bank met een bepaald beleggingsproduct op uw beleggingsrekening? En moet u dat beleggingsproduct verkopen of overboeken naar een andere bank? Dan krijgt u hierover een bericht van de bank. In dit bericht zal de bank u een termijn geven om deze beleggingsproducten te verkopen of over te boeken naar een andere bank. Heeft u deze beleggingsproducten na die termijn nog op uw beleggingsrekening? Dan mag de bank deze beleggingsproducten voor u verkopen. De bank zal de opbrengst ervan na aftrek van kosten op uw betaalrekening bijschrijven.