Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0394

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	21 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Execution only. De consument heeft zich erover beklaagd dat er in de periode 2019-2024 meerdere momenten zijn geweest waarop de ING Beleggen App i) vanwege technische problemen niet beschikbaar was, ii) niet de juiste koersinformatie weergaf of iii) niet het juiste rendement weergaf. De commissie oordeelt dat geen van de klachtonderdelen tot een schadevergoeding kan leiden. 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank en 5) de aanvullende stukken van de consument.

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 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 een (execution only) beleggingsrekening bij de bank. Hierop zijn de Algemene Voorwaarden Beleggen van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 De consument had onder meer een positie in het NN Information Technology Fund. Dit beleggingsfonds werd beheerd door NN Investment Partners (NNIP).

Op 8 oktober 2020 heeft de consument NNIP gemaild en gevraagd waarom zijn "*positie in het NN Information Technology fund zonder enige vorm van overleg en of communicatie is omgezet naar een positie in het NN Smart Mobility fund*". Op 13 oktober 2020 heeft NNIP per e-mail de volgende toelichting gegeven:

> *NN IP heeft inderdaad een aantal wijzigingen doorgevoerd in de fondsen. Wij hebben de afgelopen periode 10 sectorfondsen gefuseerd tot 3 thematische fondsen. We bekijken continu de positionering van onze fondsen en hebben daarom besloten de sectorfondsen te fuseren. Het NN Information Technology Fund wordt samengevoegd met het NN (L) Smart Connectivity. Dit houdt in dat met deze samenvoeging het NN Information Technology Fund niet meer beschikbaar is."*

2.3 De consument maakt gebruik van de ING Beleggen App (hierna: de App). In de periode 2019-2024 zijn er meerdere momenten geweest waarop de App i) vanwege technische problemen niet beschikbaar was, ii) niet de juiste koersinformatie weergaf of iii) niet het juiste rendement weergaf. De consument heeft zich hier meerdere malen bij de bank over beklaagd.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert restitutie van alle beheer- en servicekosten vanaf september 2019 en een schadevergoeding van € 50.000, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 1 december 2019.

2.5 Hieraan legt hij het volgende ten grondslag. De bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening en heeft haar zorgplicht geschonden. Meer in het bijzonder beklaagt de consument zich over onjuiste koersinformatie in de App, onbetrouwbare en foutieve rendementsberekeningen in de App, onjuiste en gebrekkige informatievoorziening omtrent kosten, een aanhoudend patroon van technische storingen, onbereikbaarheid van de klantenservice, onfatsoenlijke omgang met de consument als klant, onwil om inhoudelijk antwoord op vragen te geven en onbegrip voor klachten in zijn algemeenheid. Verder verwijt hij de bank dat zij zonder zijn toestemming zijn positie in het NN Information Technology Fund heeft verkocht.

Het verweer

2.6 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 commissie begrijpt dat de consument op meerdere punten ontevreden is over de dienstverlening van de bank. Een eventuele tekortkoming van de bank op de punten waarover de consument klaagt, doet echter geen recht ontstaan op restitutie van de beheer- en servicekosten.

Wel zou een tekortkoming *die tot schade heeft geleid* recht kunnen geven op schadevergoeding. Vanuit dat uitgangspunt zal de commissie de verschillende klachtonderdelen beoordelen.

Klachtonderdeel 1: de onjuiste koersinformatie in de App

3.2 De consument stelt dat de App niet altijd de juiste koersinformatie toont: soms is de koersinformatie niet actueel en soms toont het portefeuilleoverzicht in de App een andere koers dan op de productdetailpagina. De commissie stelt vast dat de consument zijn stelling heeft onderbouwd door screenshots van de App over te leggen. Hij heeft echter niet aangegeven hoe de onjuiste koersinformatie in de App zijn beleggingsbeslissing heeft beïnvloed; met andere woorden: hij heeft niet aangetoond dat hij door de onjuiste koersinformatie in de App schade heeft geleden. Bovendien geldt dat de bank koersinformatie ontvangt van externe partijen, zoals beurzen. Om die reden is in de Algemene Voorwaarden Beleggen opgenomen dat de bank niet kan garanderen dat de getoonde marktgegevens (de koersen) altijd 'real time' (actueel), juist en volledig zijn. Het eerste klachtonderdeel kan daarom niet tot toewijzing van de vordering leiden.

Klachtonderdeel 2: de storing in de App

3.3 De consument stelt dat de App vanwege technische problemen niet altijd beschikbaar was. De commissie overweegt dat de consument – door het overleggen van screenshots van de App – heeft aangetoond dat het op sommige momenten onmogelijk was om via de App te handelen in zijn beleggingen. Dit betekent echter nog niet dat de consument recht heeft op een schadevergoeding. Er is pas een recht op schadevergoeding als de belegger door een toerekenbare tekortkoming van de bank niet kon handelen, *terwijl hij op dat moment wél wilde handelen* (en hij dat ook voldoende aannemelijk maakt). In deze zaak heeft de consument echter niet aannemelijk gemaakt dat hij tijdens de storing in de App had willen handelen. Het tweede klachtonderdeel moet daarom worden afgewezen.

Klachtonderdeel 3: de onjuiste weergave van het rendement in de App

3.4 De consument stelt dat de App niet altijd het juiste rendement weergeeft. Hij vordert terugbetaling van het verdwenen rendement. De bank heeft erkend dat het in sommige zeldzame gevallen kan voorkomen dat er gedurende zeer korte tijd een verkeerd rendement weergegeven wordt. De commissie overweegt dat het hier om (verkeerde) informatie over het rendement gaat. Deze informatie over het rendement heeft geen invloed op het daadwerkelijke rendement dat met de beleggingen is behaald. Anders dan de consument lijkt te veronderstellen, is er dus geen rendement verdwenen. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Klachtonderdeel 4: NN Information Technology Fund

3.5 De consument stelt dat de bank *zonder zijn toestemming* zijn positie in het NN Information Technology Fund heeft verkocht en een positie heeft opgebouwd in een geheel ander fonds. De commissie overweegt dat NNIP in haar e-mail van 13 oktober 2020 heeft toegelicht dat zij het NN Information Technology Fund heeft samengevoegd met een ander fonds. Dat (de positie van de consument in) het NN Information Technology Fund verdwenen is, vloeit voort uit de beslissing van de fondsbeheerder (NNIP) en valt de bank dus niet aan te rekenen. Voor zover de consument stelt dat de bank hem hierover had moeten informeren, geldt dat er sprake is van een execution only beleggingsrelatie en dat het primair aan de consument – als execution only belegger – is om zich te informeren over de financiële instrumenten waarin hij belegt en de ontwikkelingen in verband met zijn beleggingen.[1] Het vierde klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Klachtonderdeel 5: de klantenservice

3.6 Tot slot heeft de consument zijn onvrede geuit over de klantenservice van de bank. Hij stelt dat de klantenservice van de bank niet altijd inhoudelijk op zijn klachtuitingen heeft willen reageren. De commissie stelt vast dat de bank dit signaal heeft opgevangen en dat het aan de bank is om hier, voor zover nodig, lering uit te trekken. Verder geldt dat dit klacht-onderdeel niet tot schade heeft geleid en dus ook niet tot een schadevergoeding kan leiden.

Slotsom

3.7 Geen van de klachtonderdelen slaagt. De vordering van de consument moet daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

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.

[1] Dit is een vaste lijn van de commissie. Zie onder meer GC Kifid nrs. 2016-546, 2019-304, 2020-098, 2020-730, 2022-0675 en 2022-0713.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Beleggen

11. Wat moet u weten over Marktgegevens?

Om te handelen in Beleggingen heeft u Marktgegevens nodig. Wij ontvangen Marktgegevens via Beurzen en geven ze aan u door. De bepalingen in dit hoofdstuk gelden ook ten behoeve van de Beurzen.

Wie heeft het eigendom van Marktgegevens en wat zijn de gevolgen daarvan voor u?

De desbetreffende Beurs is exclusief intellectueel eigenaar (o.a. auteursrecht) van de Marktgegevens. Die Beurs heeft bepaalde voorwaarden gesteld aan het gebruik van de Marktgegevens. Door Marktgegevens te gebruiken, gaat u akkoord met die voorwaarden. Een voorbeeld van zo'n voorwaarde is dat Marktgegevens alleen voor persoonlijk gebruik zijn. Dat betekent dat u ze niet mag overdragen, verkopen, leasen of op een andere manier verstrekken aan anderen.

Zijn Marktgegevens altijd 'real-time', juist en volledig?

Nee. Beurzen garanderen niet dat de Marktgegevens die zij beschikbaar stellen altijd 'real time' (actueel), juist en volledig zijn. Daarnaast kan een Beurs altijd wijzigingen aanbrengen in de systemen die zij gebruiken om Marktgegevens te verspreiden. Wij hebben daar geen invloed op.

Zijn wij aansprakelijk voor te laat verstrekte, onjuiste of onvolledige Marktgegevens?

Nee. Door het ondertekenen van de Overeenkomst verklaart u dat u ons niet aansprakelijk zal houden voor te laat verstrekte, onjuiste of onvolledige Marktgegevens. Wij kunnen alleen aansprakelijk zijn in geval van opzet of grove schuld van ING.