Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0920

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	14 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Quintet Private Bank (Europe) S.A., handelend onder de naam InsingerGilissen, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

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 en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer [naam 1].

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 juli 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vertegenwoordiger en de heer [naam 2], financieel adviseur. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 3], Head of Business Risk Management, en de heer mr. N. van Nieuwenhoven, advocaat.

1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument maakte gebruik van beleggingsadvies van de bank. Zij klaagt in 2024 dat het tarief voor de dienstverlening door de bank vanaf 1 januari 2021 eenzijdig is gewijzigd en vordert terugbetaling van te veel betaalde advieskosten. Naar het oordeel van de commissie heeft de door de bank doorgevoerde (tariefs)wijziging gebrekkig plaatsgevonden omdat in de verstrekte brochure stond dat de consument expliciet akkoord moest gaan, waarna de wijzigingen zouden ingaan. Zij is destijds niet expliciet daarmee akkoord gegaan. Dit neemt niet weg dat de tarief-wijziging eind 2020 mondeling is besproken, dat de brochure daarna per post en mail is verstrekt, dat daarin korting is verleend op het tarief van de consument en dat zij op de daarop-volgende (kwartaal)overzichten had kunnen zien dat het gewijzigde tarief in rekening was gebracht. Door desondanks niet binnen bekwame tijd te klagen over de in rekening gebrachte advieskosten is wel het vertrouwen gewekt dat zij met de tariefswijziging akkoord was. De commissie beslist daarom dat de bank een deel van het gevorderde bedrag moet betalen.

3. De beoordeling

De klacht is niet te laat ingediend

3.1 Het meest verstrekkende verweer van de bank is dat de consument niet tijdig haar klacht bij Kifid heeft ingediend, omdat zij haar klacht niet binnen drie maanden na het definitieve standpunt van de bank de klacht heeft ingediend. Dit verweer slaagt niet. Uit vraag 7 onder punt 1 en 2 van het reglement van de commissie volgt dat een klacht bij Kifid kan worden ingediend tot één jaar nadat de klacht voor het eerst is voorgelegd aan de financiële dienstverlener of tot drie maanden nadat de financiële dienstverlener een definitief standpunt heeft ingenomen. Is de klacht niet binnen de genoemde driemaandstermijn ingediend, dan kan een klacht toch in behandeling worden genomen als deze bij Kifid is ingediend binnen één jaar na indiening van de klacht bij de financiële dienstverlener. Dat laatste is hier het geval: de consument heeft voor het eerst op 18 december 2024 haar klacht bij de bank ingediend en op 16 december 2025 bij Kifid. Dit betekent dat de commissie hieronder verder inhoudelijk op de klacht ingaat.

Waar gaat het om?

3.2 De consument had met de bank een overeenkomst voor beleggingsadvies. Per 1 januari 2021 heeft de bank de tarieven daarvoor gewijzigd. De consument heeft gesteld dat zij pas in juli 2024 ervan op de hoogte is geraakt dat de bank vanaf 1 januari 2021 gewijzigde tarieven hanteerde, waardoor zij meer kosten heeft betaald dan op basis van de 'oude' voorwaarden. De consument vordert terugbetaling van € 58.146,85 aan te veel betaalde advieskosten, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 januari 2021 en advies en kosten van juridische bijstand. Dit heeft geleid tot deze klacht bij Kifid. Het gaat in dit geval om de vraag of per 1 januari 2021 een nieuwe overeenkomst (met gewijzigde tarieven) tot stand is gekomen.

Wat is er gebeurd eind 2020?

3.3 Vast staat dat op 10 december 2020 een gesprek heeft plaatsgevonden tussen de consument, bijgestaan door haar (eigen) financieel adviseur, en de bank. Uit het door de bank overgelegde gespreksverslag blijkt dat daarbij is gesproken over de *'nieuwe adviespropositie met andere tariefstructuur'* en dat dit voor de consument zou neerkomen op *'een tarief van 0,85% excl. BTW en dat de tariefstructuur verschillende tarief brackets kent'*. De financieel adviseur van de consument heeft daarbij (toen) aangegeven het een forse verhoging te vinden en heeft de bank verzocht om daar nog eens naar te kijken. De bank heeft ter zitting toegelicht dat de betreffende 'client advisor' van de bank de brochure over de tariefwijziging niet had meegenomen bij het gesprek van 10 december 2020. Deze brochure is later zowel per post op 24 december 2020 als per e-mail van 28 december 2020 aan de consument gezonden. In deze brochure stond informatie over de nieuwe tarieven, waarop de bank specifiek voor de consument een korting van 10% heeft toegepast. De consument betwist dat zij destijds deze brochure heeft ontvangen.

De bank heeft dat gemotiveerd bestreden, waarbij zij heeft gesteld dat haar brochure naar zowel het bekende postadres als het bekende e-mailadres van de consument is verzonden. Voor de e-mail is geen bericht of notificatie ontvangen dat deze e-mail niet zou zijn bezorgd en de consument heeft ook in latere correspondentie steeds ditzelfde e-mailadres gebruikt.[1] De commissie acht daarom aannemelijk dat de consument de brochure destijds wel heeft ontvangen. Dat betekent echter niet dat de bank de gewijzigde tarieven in het geval van de consument vanaf dat moment zonder meer heeft mogen toepassen. De commissie gaat daar hieronder verder op in.

Geen expliciet akkoord met de wijzigingen van de overeenkomst

3.4 Naar het oordeel van de commissie volgt uit de bewoording in de brochure dat het de bedoeling van de bank was dat de consument expliciet akkoord zou gaan met de voorgestelde wijzigingen. In inleiding in de brochure stond immers:
"In deze brochure leggen we u stap voor stap uit wat de wijzigingen inhouden en wat deze voor u betekenen. Binnenkort bespreekt uw Client Advisor de inhoud van deze brief met u. Bent u het niet eens met de voorgestelde wijzigingen? Laat het ons dan zo snel mogelijk weten. Als u akkoord gaat met de wijzigingen dan zullen we deze binnen een maand na uw akkoord doorvoeren."

3.5 Zoals hierboven is toegelicht had de 'client advisor' van de bank de brochure niet bij zich tijdens het gesprek van 10 december 2020. Uit dat gesprek, zoals vastgelegd in het gespreksverslag, kan voorts niet worden afgeleid dat de consument akkoord is gegaan met de voorgestelde (tarief)wijzigingen. De consument vond de tariefsverhoging juist fors en heeft de bank verzocht om daar nog eens naar te kijken. De brochure is vervolgens pas na het gesprek aan de consument verstrekt. Het is verder niet gebleken dat de consument expliciet akkoord is gegaan. Dit blijkt niet uit een schriftelijke verklaring van de consument aan de bank, noch is gebleken dat de bank daarna nog bij de consument navraag heeft gedaan of heeft gecheckt of zij akkoord ging met de wijzigingen en met de daarbij aangeboden korting op het 'nieuwe' (all-in) tarief. De stelling dat 'negative consent' (stilzwijgende instemming) hiervoor voldoende was, wordt niet ondersteund door de bewoording in de brochure. De bank kon daarom niet zonder meer ervan uitgaan dat de consument, na ontvangst van de informatie over de wijzigingen, akkoord was omdat zij geen bezwaar daartegen had gemaakt.

3.6 De consument wist echter wel dat de bank de tariefswijziging ging doorvoeren en heeft kunnen kennisnemen van het gewijzigde tarief (inclusief de verleende korting) in de brochure en van de in rekening gebrachte advieskosten op de daarna verstuurde (kwartaal)overzichten (vanaf 2021). Daarbij speelt mee dat de consument werd bijgestaan door een eigen (ervaren) financieel adviseur. Deze financieel adviseur bekeek voor haar de portefeuilleoverzichten van de bank. Desondanks heeft zij pas in het vierde jaar na de wijziging bezwaar gemaakt.

[1] Zie Hoge Raad 14 juni 2013, rechtsoverweging 3.3.2 ; ECLI:NL:HR:2013:BZ4104.

Naar het oordeel van de commissie komt daarom slechts een deel van het gevorderde bedrag in aanmerking voor terugbetaling op de grond dat de bank de tariefswijziging per 1 januari 2021 niet rechtsgeldig heeft doorgevoerd. Door niet binnen bekwame tijd te klagen over de in rekening gebrachte advieskosten is namelijk alsnog het vertrouwen gewekt dat de consument akkoord was met het nieuwe tarief.[2] De commissie is van oordeel dat het op de weg van de consument had gelegen om uiterlijk in het eerstvolgende jaar en/of jaargesprek daarover bij de bank te klagen. Daarom zal het gevorderde bedrag slechts voor een deel worden toegewezen.

Wat komt voor vergoeding in aanmerking?

3.7 De consument heeft het terug te betalen bedrag begroot op het verschil tussen het 'nieuwe' all-in tarief van 0,77% op jaarbasis en het 'oude' tarief van 0,46%, dat zij in 2018 en 2029 voor de dienstverlening heeft betaald, zoals blijkt uit de brochure over de tariefswijziging (zie 3.4). De consument heeft, op basis van het verschil tussen deze percentages, een bedrag berekend van (afgerond) € 58.150,- aan te veel betaalde advieskosten over de periode vanaf 1 januari 2021 tot 1 juli 2024. Vanaf dat moment is zij een andere vorm van dienstverlening (execution only) voor haar vermogen gaan afnemen. De bank heeft deze berekening van de consument verder niet bestreden of gemotiveerd betwist, zodat de commissie hiervan uitgaat. De commissie is van oordeel dat de bank de te veel betaalde kosten over het jaar 2021 dient te vergoeden. De commissie stelt dit bedrag aan de hand van de door de consument gestuurde schadeberekening vast op afgerond € 10.500,-. Daarmee komt een bedrag van € 10.500,- voor toewijzing in aanmerking.

3.8 De gevorderde wettelijke rente zal worden toegewezen vanaf 18 december 2024. Dit is het moment dat de consument haar klacht bij de bank heeft ingediend en de bank aansprakelijk heeft gesteld voor de niet-nakoming van de 'oorspronkelijke' overeenkomst en schade-vergoeding heeft geëist voor de hogere ingehouden beleggingsadvieskosten.[3]

De proceskosten worden op basis van het liquidatietarief toegewezen

3.9 De consument vordert ook vergoeding van de kosten van rechtsbijstand. De commissie oordeelt dat de bank dit bedrag moet vergoeden omdat de vordering deels wordt toegewezen. De hoogte van de toegewezen proceskosten wordt bepaald volgens het zogeheten liquidatietarief van Kifid.[4]

3.10 De consument is bijgestaan door een beroepsmatig handelend professional (niet zijnde een advocaat). De hoogte van het toegewezen bedrag ligt tussen € 10.000,- tot € 20.000,-, zodat tarief V van toepassing is.

---

[2] Artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
[3] Zie artikelen 6:74, 6:83 en 6:119 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
[4] Zie 'Liquidatietarief Kifid (Vergoeding kosten voor rechtsbijstand)' op www.kifid.nl.

De te vergoeden kosten van rechtsbijstand worden daarom vastgesteld op € 400,-
(2 procespunten x het tarief van € 200,- voor beroepsmatig handelend professionals).

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- een bedrag van € 10.500,- aan de consument vergoedt, met wettelijke rente daarover vanaf 18 december 2024 tot aan de dag van algehele voldoening; en
- een bedrag van € 400,- vergoedt voor de kosten van rechtsbijstand.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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/ 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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