# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0202

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. J. van der Groen, W.J.J. Ong RA, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 2 maart 2026 |
| 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 |

## Samenvatting

Beleggingsrekening. Aandelen. Reverse split. De consument plaatst limietorders tot verkoop van aandelen Uniper. Het aantal te verkopen aandelen is gebaseerd op het aantal aandelen dat hij voor de reverse split had, maar de limiet op de koers daarna. De orders worden geweigerd. Geen tekortkoming van de bank. Verder is niet komen vast te staan dat en zo ja wanneer precies het aandeel Uniper in de anderhalf jaar na de reverse split niet-verhandelbaar was en evenmin dat daardoor schade is ontstaan die moet worden vergoed.

## 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 een beleggingsrekening bij de bank, waarop hij onder andere aandelen Uniper aanhield. Hij belegt op basis van execution only.

2.2 In december 2023 vond een reverse split plaats voor het aandeel Uniper. In een bericht van Uniper is de reverse split toegelicht:

> *(...) Uniper plans to merge shares at a ratio of 20:1, i.e., 20 old Uniper shares will become one new Uniper share.*

*The value of the shares held by a shareholder (...) will not change as a result of the capital reduction. It is true that the price of a new share will theoretically change to the consolidation ratio of 20:1 at the time the consolidation takes effect. The value of a shareholder's stake (...), on the other hand, remains unchanged. If, for example, an old Uniper share is quoted at € 3 per share at the time the share consolidation is posted, 1,000 old (...) shares become 50 new shares at a theoretical price of € 60 per share. (...)*

2.3 Op 14 december 2023 heeft de bank de consument geïnformeerd over de reverse split:

*(...) U heeft aandelen Uniper. De maatschappij heeft besloten tot een reverse split. (...)*
*Voor iedere 20 aandelen Uniper ontvangt u 1 nieuw aandeel Uniper. (...)*
*Voor de ontvangst van nieuwe aandelen hoeft u niets te doen. (...)*
*U heeft recht op nieuwe aandelen (...) als u op 19 december 2023 na het sluiten van de beurs in het bezit bent van aandelen Uniper. (...)*

2.4 Op 18 december 2023 heeft de consument geprobeerd 4.000 aandelen Uniper te verkopen. Hij heeft een order geplaatst tot verkoop van 1.000 aandelen tegen een koers van € 75,- en een order tot verkoop van 3.000 aandelen tegen een koers van € 70,-. Bij beide orders kreeg hij een waarschuwing te zien met de bewoording 'De limiet die u heeft opgegeven, wijkt meer dan 10% af van de laatst bekende koers.'. De consument heeft de orders desondanks geplaatst. De orders zijn niet uitgevoerd.

2.5 Op 20 december 2023 heeft de bank de consument een conversienota gestuurd waarin stond dat 4.000 aandelen Uniper ('Uniper oud') waren afgeschreven en 200 aandelen Uniper ('Uniper nieuw') waren bijgeschreven.

2.6 Bij brief van 6 maart 2024 heeft de consument aan de bank geschreven:

*(...) Medio December 2023 heb ik tot twee keer toe geprobeerd een opdracht te geven om 3000 aandelen (...) Uniper tegen een koers van omstreeks € 80.00 te verkopen. Helaas is die ong. € 240.000.00 nog steeds niet op mijn rekening bijgeschreven. Ik kan me voorstellen dat men een en ander uitzoekt voordat het bijgeschreven wordt maar dat hoeft toch geen maanden te duren.*
*Wel staan (...) nu slechts nog 200 aandelen Uniper op mijn rekening. Maar het Fonds is sinds ik de opdracht in december jl. heb gegeven niet meer verhandelbaar. (...)*

2.7 Bij brief van 20 september 2024 heeft de consument aan de bank geschreven:

*(...) Bijgaand (...) een brief (...) welke ik u 6 maart 2024 heb doen toekomen (...). [Ik] heb helaas nog geen reactie van u ontvangen. Ook hebt u het bedrag nog steeds niet op onze rekening bijgeschreven.*
*Het aandeel [Uniper] staat nog steeds op onze rekening als "niet verhandelbaar". Terwijl ik op de AEX dagelijks zie dat er wel handel met dit aandeel plaats vindt ga ik er dan ook van uit dat u nog steeds een en ander aan het uit zoeken bent. Graag verneem ik (...) wanneer ik het bedrag (...) bijgeschreven kan zien. (...)*

2.8 Bij brief van 11 december 2024 heeft de consument aan de bank geschreven:

> *(...) Ik schrijf deze brief aangetekend (...) omdat ik zeer teleurgesteld ben dat de (...) bank (...) geen reactie heeft gegeven op twee (...) brieven (...). (...)*
> *Het gebrek aan communicatie veroorzaakt niet alleen onnodige vertraging, maar wekt ook de indruk dat u nog steeds bezig bent om het bedrag te achterhalen. (...)*

2.9 Op 4 maart 2025 heeft de bank via Kifid de klacht ontvangen en op 11 maart 2025 heeft zij op de klacht gereageerd. In de correspondentie daarna zijn de partijen het niet eens geworden.

*Klacht, vordering en verweer*

2.10 De consument vordert dat de commissie bepaalt dat de bank de schade moet vergoeden die is ontstaan doordat zij:

(a) hem de mogelijkheid heeft geboden op 18 december 2023 twee orders te plaatsen tegen een prijs waarvoor de orders niet konden worden uitgevoerd; en
(b) ten onrechte heeft vermeld dat het aandeel Uniper niet-verhandelbaar was.

In zijn brief aan Kifid van 24 april 2025 vermeldt de consument een schadebedrag van € 285.000,-.

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

## 3. De beoordeling

*Inleiding*

3.1 De klacht bestaat uit twee onderdelen. Ten eerste klaagt de consument over het feit dat hij op 18 december 2023 twee orders kon plaatsen die niet konden worden uitgevoerd. Ten tweede klaagt hij over het feit dat hij zijn aandelen Uniper na de reverse split langdurig niet kon verhandelen.

*Het beroep op artikel 6:89 BW*

3.2 De bank heeft aangevoerd dat de consument niet binnen bekwame tijd heeft geklaagd als bedoeld in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek. Dit verweer wordt verworpen bij gebrek aan voldoende onderbouwing. De consument heeft drie klachtbrieven aan de bank gezonden, waarvan één aangetekend, en de bank heeft niet aannemelijk gemaakt dat het aan de consument te wijten is dat deze klachtbrieven haar alle drie niet hebben bereikt.

*De orders van 18 december 2023*

3.3 In dit klachtonderdeel gaat het om de vraag of de bank in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld doordat zij de consument de mogelijkheid heeft geboden tot twee keer toe een order tot verkoop van aandelen Uniper te plaatsen terwijl de order niet uitvoerbaar was.

3.4 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de bank op dit punt is tekortgeschoten. De verplichtingen van een bank die een beleggingsrekening op basis van execution only aanbiedt gaan niet zo ver dat de bank ervoor zou moeten zorgen dat de klant alleen uitvoerbare orders plaatst. Bij execution only is het de belegger die zelfstandig en zonder advies beleggingsbeslissingen neemt. Daar komt bij dat de bank, toen de consument de orders plaatste, hem heeft gewaarschuwd dat de opgegeven limiet meer dan 10% van de laatst bekende koers afweek. Bovendien heeft de bank erop gewezen dat de orders niet door haarzelf zijn geweigerd, maar door de beurs.

*Niet-verhandelbaarheid van het aandeel Uniper?*

3.5 Volgens de consument werd het aandeel Uniper in de anderhalf jaar na de reverse split door de bank vermeld als niet-verhandelbaar, terwijl dit aandeel destijds wel op de beurs werd verhandeld.

3.6 De commissie overweegt als volgt. Op basis van de stellingen van partijen en de ingediende stukken kan niet worden vastgesteld of het aandeel Uniper in de anderhalf jaar na december 2023 niet-verhandelbaar is geweest en, zo ja, wanneer precies en hoe lang.

3.7 Voor het opvragen van aanvullende informatie ziet de commissie echter geen reden, omdat dit klachtonderdeel bij gebrek aan schadebeperking niet tot schadevergoeding kan leiden. Dit zal hieronder worden toegelicht.

3.8 Als een belegger schade lijdt – bijvoorbeeld doordat een belegging niet op het gewenste tijdstip kan worden verkocht, zoals in dit geval – mag worden verwacht dat de belegger maatregelen neemt ter beperking van de ontstane schade. Dit uitgangspunt is neergelegd in eerdere uitspraken van de commissie.[1] Als de consument op enig moment in de genoemde periode van anderhalf jaar de aandelen (voor zover op dat tijdstip verhandelbaar) had willen verkopen, had hij zijn schade kunnen beperken door de Beleggingslijn van de bank te bellen en te bespreken dat hij de aandelen wilde verkopen, maar dat dit via Internet Bankieren niet lukte. De bank heeft onbetwist gesteld dat de consument in dat geval zijn order tot verkoop van de aandelen via de Beleggingslijn had kunnen plaatsen. Uit de stukken blijkt echter niet dat hij schadebeperkende maatregelen heeft genomen. Dit wordt niet anders door de in 2.6 tot en met 2.8 genoemde brieven.

[1] Vgl. GC Kifid 2022-0762, 2023-0514 en 2025-0739.

Onderwerp van de brieven was immers dat de orders van 18 december 2023 niet waren uitgevoerd en de verkoopsom nog niet op de rekening van de consument was bijgeschreven. In deze brieven heeft de consument niet vermeld dat hij alsnog een order tot verkoop van zijn aandelen Uniper wilde plaatsen.

*Slotsom*

3.9 Hiervoor is geconstateerd dat de klachtonderdelen niet slagen. De vorderingen van de consument zullen 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 van de uitspraak 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/ .*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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