Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1102

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. J. van der Groen, drs. B. Windt RBA, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	29 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	BAWAG P.S.K. Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse Aktiengesellschaft, onder meer gevestigd te Amsterdam en handelend onder de naam Knab, verder te noemen Knab
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Informatiewijzer, kwartaalrapportage en geschiktheidstoets

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om het klachtformulier met aanvullingen, de brief van de gemachtigde van de consument van 25 maart 2026, het verweerschrift, de re- en dupliek en de pleitnota's van partijen.

1.2 Beide partijen zijn in deze zaak vertegenwoordigd door een professioneel gemachtigde: de consument door mr. A.T. de Putter en Knab door mr. M.E. de Hoogh.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 juni 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig met mr. A.T. de Putter, advocaat. Namens Knab waren aanwezig: mr. [naam 1], productspecialist, mr [naam 2], bedrijfsjurist, en mr. M.E. de Hoogh, advocaat.

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

2. De kern

De consument heeft vanaf 2002 belegd in het product AVR Vrij Beleggen. In 2017 heeft Knab besloten dit product niet langer aan te bieden. De consument werd de keuze geboden tussen (a) het opgebouwde vermogen gebruiken voor aflossen op zijn hypothecaire lening; en (b) overstappen op het product ABBH. De consument is overgestapt op ABBH. In 2020 heeft Knab de doeldatum van het ABBH van de consument gewijzigd. In 2025 heeft de consument bij Knab geklaagd. In deze zaak vordert de consument schadevergoeding, kort gezegd op de grond dat zijn vermogen in het kader van het ABBH wezenlijk anders is belegd dan afgesproken. De commissie overweegt dat de consument, door zijn klacht niet eerder dan in 2025 aan Knab voor te leggen, niet binnen bekwame tijd heeft geklaagd.

Omdat de gestelde schade is opgelopen tot een zeer groot bedrag (€ 373.875,-) is de stelling dat Knab door het tijdsverloop niet in haar belangen is geraakt onvoldoende onderbouwd. De vordering wordt afgewezen.

3. De achtergrond van het geschil

3.1 De consument is in 2002 begonnen met beleggen bij een rechtsvoorganger van Knab. Dat deed hij met product AVR Vrij Beleggen (Aegon Vermogens Rekening Vrij Beleggen). Met dit product kon hij op basis van execution only in één of meer fondsen beleggen.

3.2 In 2017 heeft Knab aangekondigd te zullen stoppen met het product AVR Vrij Beleggen. In november 2017 heeft zij de consument voor de keuze gesteld om (a) zijn hypothecaire lening deels kosteloos af te lossen met het vermogen opgebouwd in AVR Vrij Beleggen of (b) het belegde vermogen onder te brengen in Aegon Beheerd Beleggen Hypotheek (ABBH). De consument heeft in november 2017 informatie over dit product ontvangen, waaronder de Informatiewijzer.[1]

3.3 In december 2017 heeft de consument gekozen voor overstappen naar ABBH. Na ontvangst van een ingevulde vragenlijst heeft Knab hem medegedeeld dat hij uitkwam op het risicoprofiel 'neutraal met risicoafbouw naar liquide middelen'. Conform dit profiel heeft Knab vanaf december 2017 voor de consument belegd.

3.4 Bij brief van 17 juni 2020 heeft Knab de consument bericht dat de doeldatum van zijn ABBH niet overeenkwam met de einddatum van zijn hypothecaire lening. Knab meldde dat de doeldatum eind juni 2020 zou worden veranderd in 1 maart 2032 (de einddatum van de hypothecaire lening).

3.5 In maart 2025 heeft de consument bij Knab geklaagd over de uitvoering van het ABBH, waaronder de wijziging van de doeldatum en de risicoafbouw naar liquide middelen.

3.6 De consument vordert dat Knab wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Hij noemt een schadebedrag van € 373.875,-, te vermeerderen met wettelijke rente. In de brief van 25 maart 2026 vermeldt hij zeven klachtonderdelen: (a) het eenzijdig aanpassen van de doeldatum; (b) schending van de zorgplicht; (c) de overeengekomen strategische beleggingsverdeling (waaronder niet beleggen in liquide middelen) is niet toegepast; (d) het staken van de TBV (tactische beleggingsverdeling); (e) risicoafbouw toepassen vanaf veertien jaar voor de doeldatum; (f) de toegepaste risicoafbouw berust op een ondeugdelijke methodiek;

[1] Zie de bijlage voor de documenten vermeld in de uitspraak.

en (g) liquide middelen aanhouden waarover minder rente wordt vergoed dan de rente op zijn hypothecaire lening. Als grondslag voor de vordering noemt de consument de artikelen 6:74, 6:162 en 6:212 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

4. De beoordeling

4.1 De vordering zal worden afgewezen omdat de consument niet tijdig bij Knab heeft geklaagd.

4.2 Op grond van artikel 6:89 BW kan een schuldeiser geen beroep meer doen op een gebrek in een prestatie als hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de schuldenaar heeft geklaagd. In deze zaak is van belang dat de klacht weliswaar uit een aantal onderdelen bestaat (zie 3.6), maar dat alle klachtonderdelen betrekking hebben op de wijze waarop het vermogen in het kader van ABBH is belegd. Daarbij is van belang dat de consument in 2017 is overgestapt op ABBH, dat de doeldatum van het ABBH in 2020 is aangepast en dat de consument niet eerder dan 2025 bij Knab heeft geklaagd.

4.3 De aanpassing van de doeldatum – door deze gelijk te stellen aan de einddatum van de hypothecaire lening – is consistent met de beleggingsdoelstelling van het aflossen van de woninghypotheek. Dit wordt door de consument ook niet weersproken. De consument is in 2020 per brief geïnformeerd over deze voorgenomen wijziging en heeft destijds niet daarop gereageerd.

4.4 De consument had aanzienlijk eerder dan in 2025 kunnen zien dat de doeldatum en het beleggingsbeleid van het ABBH op belangrijke punten afweken van wat hem voor ogen stond. Hij betoogt immers dat hij zich niet kan vinden in het wijzigen van de doeldatum in 2020 en het daaruit volgende beleggingsbeleid (in 2020 en latere jaren) met risicoafbouw waarbij een deel van het belegde vermogen in liquide middelen werd ondergebracht. Ook stelt hij dat hij ervan uitging dat met ABBH hetzelfde resultaat als met AVR Vrij Beleggen zou worden behaald. In de overgelegde Informatiewijzer wordt echter uitgelegd dat er bij Aegon Beheerd Beleggen risicoafbouw kan plaatsvinden en dat bij de productvariant ABBH naar liquide middelen wordt afgebouwd. Het gevoerde beleggingsbeleid na de wijziging van de doeldatum is in lijn met de hierover verstrekte informatie ten aanzien van ABBH. Ook de rentevergoeding op liquide middelen is daarin toegelicht. Verder heeft Knab erop gewezen dat de consument in de relevante periode (vanaf de wijziging van de doeldatum) periodieke overzichten heeft ontvangen waarin de gewijzigde doeldatum, het risicoprofiel, de samenstelling van de portefeuille en de risicoafbouw werden vermeld. Een voorbeeld van een periodiek overzicht is door Knab overgelegd.

Bovendien heeft Knab onbetwist gesteld dat zij jaarlijks een geschiktheidstoets bij de consument afnam en heeft zij een voorbeeld van een toets overgelegd. Daarin wordt het risicoprofiel omschreven als 'neutraal met risicoafbouw naar liquide middelen'.

4.5 Naar het oordeel van de commissie had het op de weg van de consument gelegen de in 4.4 genoemde documenten voldoende zorgvuldig door te nemen en bij Knab te klagen als de informatie daarin niet klopte met zijn veronderstellingen over het beleggingsbeleid. Door daarmee tot in 2025 te wachten heeft hij niet binnen bekwame tijd geklaagd. Dit wordt niet anders door zijn stelling dat Knab door het tijdsverloop niet in haar belangen is geschaad. Deze stelling is onvoldoende onderbouwd omdat de consument hierbij niet ingaat op de omstandigheid dat de gestelde schade in de relevante periode is opgelopen tot het zeer aanzienlijke bedrag van € 373.875,-.

5. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 van de commissie, te vinden op www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Informatiewijzer, kwartaalrapportage en geschiktheidstoets

Informatiewijzer

(...) Met Aegon Beheerd Beleggen geeft u ons toestemming om in uw naam beleggingsbeslissingen te nemen. En uw geld voor u te beleggen op basis van uw beleggingsprofiel. Wij nemen voor u al het moeilijke werk van beleggen uit handen. (...)
Risicoafbouw
Heeft u een beleggingsprofiel met een concreet doel waarvoor u een bepaald bedrag nodig heeft? Of belegt u voor het aanvullen van uw pensioen? Dan kunt u kiezen voor risicoafbouw. Dit wordt ook wel life-cycle beleggen genoemd. Heeft u een beleggingsprofiel met als doel om uw hypotheek (gedeeltelijk) af te lossen of pensioen op te bouwen? Dan bepalen wij of risicoafbouw voor u wordt toegepast.
Bij risicoafbouw gaan wij minder risicovol voor u beleggen zodra de doeldatum dichterbij komt. De doeldatum is de datum waarop u uw beleggingsdoelstelling wenst te behalen. Dit doen wij om het effect van (heftige) koersschommelingen die de waarde van uw beleggingen zou kunnen beïnvloeden, te beperken. (...)
De strategische beleggingsverdeling is de standaardverdeling van de drie beleggingscategorieën op de lange termijn (10 jaar), gebaseerd op de verwachtingen van risico en rendement. Ter illustratie hebben wij de strategische beleggingsverdeling van de risicoprofielen hieronder voor u weergegeven.

Risicoprofiel	*Defensief*	*Neutraal*	*Offensief*	*Zeer Offensief*
Zakelijke waarden	*30%*	*50%*	*70%*	*90%*
Vastrentende waarden	*70%*	*50%*	*30%*	*10%*
Liquide middelen	*0%*	*0%*	*0%*	*0%*

De strategische beleggingsverdeling kunt u zien als onze standaard beleggingsverdeling binnen elk risicoprofiel. Wij houden gemiddeld genomen op langere termijn deze strategische beleggingsverdeling aan onder normale marktomstandigheden. (...)
Wij mogen binnen bepaalde bandbreedtes afwijken van de strategische beleggingsverdeling. Dit noemen wij de tactische beleggingsverdeling. Het Aegon Investment Office bepaalt per risicoprofiel de actuele weging voor elke beleggingscategorie. Wij kijken hierbij naar de verwachtingen op de korte termijn en kunnen aanpassingen doen als wij verwachten dat dit het rendement ten goede komt.
(...)
Risicoafbouw
Naast de vier risicoprofielen kunt u bij Aegon Beheerd Beleggen ook kiezen voor automatische risicoafbouw. Heeft u een beleggingsprofiel met een concreet doel waarvoor u een bepaald bedrag nodig heeft? Of belegt u voor het aanvullen van uw pensioen? Dan kunt u kiezen voor risicoafbouw. Dit wordt ook wel life-cycle beleggen genoemd. Heeft u een beleggingsprofiel met als doel om uw hypotheek (gedeeltelijk) af te lossen of pensioen op te bouwen? Dan bepalen wij of risicoafbouw voor u wordt toegepast.
Bij risicoafbouw gaan wij minder risicovol voor u beleggen zodra de doeldatum dichterbij komt. (...)

Dit doen wij om het effect van (heftige) koersschommelingen die de waarde van uw beleggingen zou kunnen beïnvloeden, te beperken. Als u zonder geleidelijke risicoafbouw belegt, kan zich de situatie voordoen dat u bij (heftige) koersschommelingen nog maar onvoldoende de tijd hebt voor herstel van de waarde van uw beleggingen. De kans is in dat geval reëel is dat uw portefeuille onvoldoende herstelt om uw beleggingsdoel te halen.
(...)
Er zijn twee vormen van risicoafbouw.
1. Risicoafbouw naar liquide middelen (...)
Bij deze vorm van risicoafbouw beleggen wij steeds minder in zakelijke waarden voor u en steeds iets meer in vastrentende waarden. Naarmate uw doeldatum dichterbij komt dan zullen wij ook minder in vastrentende waarden voor u beleggen en steeds meer in liquide middelen. Dit betekent dat het geld op [de] beleggingsrekening staat. Hierover ontvangt u het dan geldende rentepercentage.
2. Risicoafbouw naar vastrentende waarden
(...)
Hieronder ziet u welke vorm van risicoafbouw bij de varianten van Aegon Beheerd Beleggen gebruikt [wordt].
(„)

Naam	*Risicoafbouw naar*
(...)	
Aegon Beheerd Beleggen Hypotheek	*Liquide middelen*

Kwartaalrapportage (vierde kwartaal 2023)

Je persoonlijke gegevens

Rekeninghouder(s)	*[naam consument]*
Rekening	*(...) Beheerd Beleggen Hypotheek*
Risicoprofiel	*Neutraal*
Risicoafbouw	*Ja*
Doeldatum	*1 maart 2032*
Periode	*1 oktober 2023 t/m 31 december 2023*

Jaarlijkse geschiktheidstoets 2021

Belangrijke informatie:
Beleggen wij nog op de juiste manier voor u?
(...)
U heeft bij ons Aegon Beheerd Beleggen Hypotheek. Dit document bevat belangrijke informatie over uw beleggingsrekening en de manier waarop we voor u beleggen. Het is in uw belang om uw persoonlijke informatie te controleren en ons te informeren als deze informatie niet (meer) klopt. Doet u dat niet? Dan is de kans groot dat voor u wordt belegd op een manier die niet bij u past en dat u daardoor schade lijdt. (...)

Controleer uw persoonlijke informatie
1. Uw huidige risicoprofiel
Wij zijn met u overeengekomen dat wij volgens het risicoprofiel ***neutraal met risicoafbouw naar liquide middelen*** *voor u beleggen. Kijk voor een toelichting op de volgende pagina.*
(...)
Uw huidige risicoprofiel is ***neutraal met risicoafbouw naar liquide middelen****.*
We hebben afgesproken dat we voor u beleggen volgens een bepaalde verdeling tussen vastrentende waarden (o.a. staats- en bedrijfsobligaties) en zakelijke waarden (o.a. aandelen en vastgoed). Deze standaard verdeling noemen wij uw risicoprofiel. Naarmate uw doeldatum dichterbij komt gaan wij minder risicovol voor u beleggen. Wij bouwen uw risico af naar overwegend liquide middelen en in beperkte mate naar zakelijke waarden.
(...)
De bovenstaande verdeling tussen zakelijke waarden, vastrentende waarden en liquide middelen past bij uw risicoprofiel. Wij gaan dan wel uit van normale marktomstandigheden.
Neutraal beleggen met risicoafbouw naar liquide middelen betekent dat in uw portefeuille steeds minder wordt belegd in zakelijke waarden en steeds meer in vastrentende waarden.
(...)
Als uw doeldatum dichterbij komt, gaan wij minder in vastrentende waarden voor u beleggen en steeds meer in liquide middelen. Dit betekent dat het geld op uw beleggingsrekening staat en u hierover dus geen beleggingsrisico's loopt. Hierover ontvangt u het dan geldende variabele rentepercentage. Een beperkt deel blijft belegd in zakelijke waarden tot de doeldatum.
De afbouw van uw portefeuille hangt samen met het aantal jaren tot aan de doeldatum van uw portefeuille. Hoe dichterbij uw doeldatum, hoe minder risicovol wij voor u gaan beleggen.
Dit risicoprofiel past bij uw persoonlijke informatie zoals u die aan ons heeft verstrekt. (...)