Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1044

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. dr. H.O. Kerkmeester,
drs. B. Windt RBA, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	29 december 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

Samenvatting

Vermogensbeheer. Na forse koersdalingen worden alle beleggingen verkocht. De commissie constateert dat het niet mogelijk is de relevante feiten vast te stellen. Het beroep op artikel 6:89 BW slaagt.

1. Procedure

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

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 oktober 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: [naam 1], legal expert & safe business officer, [naam 2], jurist, en [naam 3], regulatory and risk consultant.

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 is begin 2020 met de bank een overeenkomst tot vermogensbeheer aangegaan. Hij heeft in januari en februari 2020 geld overgeboekt naar de vermogens-beheerrekening. Het in beheer gegeven vermogen bedroeg ongeveer € 497.000,-.

2.2 Op 11 maart 2020 heeft de bank de consument bericht dat de waarde van zijn beleggingen met 10% of meer was gedaald. Diezelfde dag heeft de consument een kantoor van de bank bezocht en met een werknemer van de bank gesproken. Samen met deze werknemer heeft hij op een beeldscherm de ontwikkeling van beurskoersen bekeken. In verband met de coronacrisis vertoonden de koersen een sterke daling.

2.3 Op of omstreeks 11 maart 2020 heeft de consument de bank opgedragen de beleggingen op zijn rekening te verkopen. Bij de beleggingsfondsen in de portefeuille is de verkoop uitgevoerd tegen de koers van 17 maart 2020. In de maanden daarna zijn de koersen aanzienlijk gestegen.

Klacht, vordering en verweer

2.4 De consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In het klacht-formulier vermeldt hij een schadebedrag van € 55.000,-. De vordering berust op de stelling dat de bank naar aanleiding van de sterk dalende koersen op 11 maart 2020 overhaast is overgegaan tot verkoop van al zijn beleggingen.

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

3. De beoordeling

3.1 De bank voert aan dat de consument heeft verzuimd binnen bekwame tijd te klagen over (haar optreden in verband met) de verkoop van zijn beleggingen in maart 2020.

3.2 Artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) bepaalt dat een schuldeiser, zoals in dit geval de consument, geen beroep meer kan doen op een gebrek in de prestatie van zijn schuldenaar als hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de schuldenaar heeft geklaagd. Bij beantwoording van de vraag of tijdig is geklaagd worden alle relevante omstandigheden en betrokken belangen in ogenschouw genomen. Onder meer is relevant of de schuldenaar door het late tijdstip van de klacht in zijn belangen is geschaad, bijvoorbeeld doordat hij is benadeeld in zijn bewijspositie of belemmerd in zijn mogelijkheden tot het beperken van de gevolgen van de tekortkoming.[1]

3.3 De consument stelt dat hij de beslissing tot verkoop op 11 maart 2020 in overleg met een werknemer van de bank heeft genomen, toen zij samen de sterk dalende koersen op het scherm van haar computer bekeken. Volgens de consument was deze werknemer in paniek geraakt door de grote koersdalingen. De bank heeft hiertegen ingebracht dat de relevante feiten, zoals het gesprek op kantoor op 11 maart 2020, niet meer kunnen worden achterhaald. Zij voert aan dat de consument op grond van de vermogensbeheer-overeenkomst gerechtigd was tot onttrekking van het belegde vermogen. Verder stelt de bank dat zij tot verkoop is overgegaan naar aanleiding van twee verkoopopdrachten die de consument 's avonds op 11 maart 2020 vanaf 22.45 uur heeft gegeven.

[1] Vgl. diverse uitspraken van de commissie (recent onder meer GC Kifid 2025-0160, 2025-0355, 2025-0664 en 2025-0754).

3.4 De commissie overweegt als volgt. Op basis van de stellingen van partijen, de overgelegde bewijsstukken en de verklaringen van partijen ter zitting is het niet mogelijk de relevante feiten vast te stellen. Het is niet duidelijk geworden hoe het gesprek op kantoor op 11 maart 2020 is verlopen, door wie en op welke wijze de beslissing tot verkoop van de beleggingen is genomen en wanneer de instructie tot verkoop is gegeven. Door deze onduidelijkheid over de relevante feiten en het tijdsverloop van vier jaar is de bank in haar verweer geschaad. Het beroep op artikel 6:89 BW is dan ook gegrond en de vordering zal 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 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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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