Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1019

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. J. van der Beek, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	17 december 2025
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

Hypotheekaflossing uit vermogen. Informatieplicht. Schending van de klachtplicht. De consument heeft in 2006 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank, waarbij de maandelijkse inleg voor 100% werd belegd in een beleggingsfonds. In oktober 2011 is de aanwending van de maandelijkse inleg gewijzigd in 100% sparen. De consument stelt dat de bank deze wijziging eenzijdig heeft doorgevoerd en hem daarover bovendien onvoldoende heeft geïnformeerd. De commissie stelt vast dat de consument vanaf 2011 structureel rekeningafschriften en kwartaal- en jaaroverzichten heeft ontvangen waarop de wijziging zichtbaar was. Op grond daarvan wist de consument, of moest de consument redelijkerwijs weten, van de wijziging in (oktober 2012), zodat zijn recht om daarover te klagen ingevolge artikel 6:89 BW in 2024 was vervallen. De vordering wordt daarom 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en; 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. M.N. Guntenaar.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 oktober 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger. Namens de bank waren aanwezig de heer mr. [naam 1] en mevrouw mr. [naam 2], beiden legal counsel.

1.4 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 Op 6 maart 2006 heeft de consument samen met zijn ex-partner een hypothecaire geldlening afgesloten bestaande uit meerdere leningdelen bij Fortis Bank. De hypothecaire geldlening bestond destijds onder meer uit een MeerKeuze Hypotheek met een daaraan gekoppelde Hypotheekaflossing uit Vermogen (hierna: HUV). Bij de HUV hoorde een beoogd eindkapitaal van € 200.000,-, uitgaande van een looptijd van 30 jaar, een maandelijkse inleg van € 143,13 en een verondersteld rendement van 8% netto per jaar. In de hypotheekofferte van 6 maart 2006 is vastgelegd dat de maandelijkse inleg van de consument voor 100% zou worden belegd in het fonds Fortis OBAM. In dat kader zou een beleggingsrekening voor de consument worden geopend.

2.2 Eind 2010 vond de (administratieve) overgang van Fortis Bank naar de bank plaats, waarna de bank contractspartij is geworden. De laatste keer dat de maandelijkse inleg werd belegd in het kader van de HUV heeft plaatsgevonden in september 2011. Vanaf oktober 2011 werd de maandelijkse inleg volledig geadministreerd als storting op een (nieuwe) HUV-spaarrekening.

2.3 Vanaf 2011 tot en met 2024 heeft de consument periodiek rekeningafschriften, kwartaaloverzichten en jaaroverzichten ontvangen. In deze overzichten is een opsplitsing zichtbaar tussen een HUV-spaarrekening en een HUV-beleggingsrekening, alsmede de maandelijkse bijschrijvingen op de spaarrekening.

2.4 Op 11 augustus 2023 heeft er telefonisch contact plaatsgevonden tussen de consument en de bank. Het audiofragment en de gespreksnotitie van dit telefoongesprek zijn aanwezig in het procesdossier. In dit telefoongesprek is besproken dat de consument in het kader van de HUV zowel een beleggings- als een spaarrekening had.

2.5 Op 21 juni 2024 heeft een financieel adviseur van de bank de consument per e-mail geïnformeerd dat uit interne navraag is gebleken dat vanaf oktober 2011 de volledige maandelijkse inleg werd gespaard en dat dit gedurende meer dan twaalf jaar zichtbaar is geweest op de maandelijkse rekeningafschriften. Op 29 juni 2024 heeft de consument per e-mail gereageerd op deze informatie en nadere toelichting gevraagd over het beëindigen van de beleggingen in het fonds.

2.6 Op 8 augustus 2024 heeft de bank per e-mail gereageerd op de consument en bevestigd dat vanaf oktober 2011 de maandelijkse inleg voor 100% werd gespaard en dat de consument hiervan jaarlijks en per kwartaal informatie heeft ontvangen.

2.7 Op 25 oktober 2024 heeft de gemachtigde van de consument een brief gestuurd aan de bank waarin een klacht is ingediend over de wijziging van de aanwending van de

maandelijkse inleg. Op 25 november 2024 heeft de bank deze klacht schriftelijk afgewezen, waarna de consument op 20 februari 2025 een officiële klacht heeft ingediend bij Kifid.

De vordering en klacht

2.8 De consument vordert dat de bank zijn schade van € 200.000,- vergoedt. De consument stelt dat de bank haar zorg- en informatieplicht heeft geschonden. Ter onderbouwing van zijn vordering voert hij het volgende aan:

- Ten eerste zijn de consument en zijn ex-partner pas in 2024 erachter gekomen dat de maandelijkse inleg sinds oktober 2011 niet langer volledig werd belegd, maar volledig werd gespaard. De consument en zijn ex-partner hebben geen kennis van beleggen of beleggingsproducten en zij hebben om die reden gemist dat op de periodieke overzichten zichtbaar was dat de maandelijkse inleg voortaan werd gespaard. De bank heeft hen daarover niet direct geïnformeerd. De bank heeft deze wijziging bovendien eenzijdig doorgevoerd.

- Ten tweede heeft de voornoemde wijziging ertoe geleid dat het opgebouwde vermogen aanzienlijk lager is dan wanneer de inleg al die tijd belegd was. Bij het einde van de HUV is daardoor een tekort ontstaan voor de aflossing van hun hypothecaire geldlening.

Het verweer

2.9 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waarover de commissie moet oordelen

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank in oktober 2011 in haar contractuele verplichtingen is tekortgeschoten en haar zorg- en informatieplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden door het aanwendingsdoel van de HUV te wijzigen van 100% beleggen in 100% sparen en of de bank derhalve verplicht kan worden de schade van de consument te vergoeden. De bank heeft als meest verstrekkende verweer aangevoerd dat ingevolge artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW) het recht om te klagen van de consument is vervallen. De commissie zal zich allereerst over dit formele verweer moeten buigen.

Juridisch kader

3.2 Artikel 6:89 BW bepaalt dat een schuldeiser (in dit geval: de consument) geen beroep meer kan doen op een gebrek in de prestatie indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het

gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken, bij de schuldenaar (in dit geval: de bank) heeft geprotesteerd.

3.3 De vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd, dient te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. Daarbij is tevens van belang of de bank door het late tijdstip van klagen in haar belangen is geschaad, zoals een benadeling in de bewijspositie of een aantasting van haar mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is ontdekt of had moeten worden ontdekt en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend.[1]

Toepassing op onderhavig geval

3.4 Voorop gesteld zij dat de bank de consument over de wijziging naar sparen in 2011 (in ieder geval) had moeten informeren. De bank kan echter vanwege het tijdsverloop kennelijk nu niet meer aantonen dat zij dat toentertijd heeft gedaan. Wel staat vast dat de maandelijkse bijschrijving op de HUV-spaarrekening en daarmee de wijziging van 100% beleggen in 100% sparen vanaf oktober 2011 tot en met in ieder geval 2024 duidelijk en stelselmatig zichtbaar was op de periodieke overzichten, zijnde rekeningafschriften, kwartaaloverzichten en jaaroverzichten. Uit deze overzichten blijkt tevens dat er zowel een spaar- als een beleggingsrekening verbonden was aan de HUV. De commissie is van oordeel dat van de consument in deze omstandigheden verwacht mag worden dat hij deze overzichten met enige regelmaat controleert en, indien in deze overzichten is afgeweken van wat op grond van de hypotheekofferte verwacht mag worden, hij hierover vragen stelt aan de bank. Daarom gaat de commissie ervan uit dat de consument in ieder geval 12 maanden na oktober 2011 (dus in oktober 2012) bekend was, of redelijkerwijs bekend had moeten zijn, met deze wijziging.

3.5 Uit het telefoongesprek tussen de consument en de bank, zie onder 2.4, blijkt dat de consument van het bestaan van de spaar- en beleggingsrekening ook daadwerkelijk afwist. Zoals ook ter zitting is besproken heeft de consument in dat gesprek gevraagd of ook zijn spaarrekening nog bestond. Vastgesteld moet worden dat de consument in ieder geval ten tijde van het telefoongesprek wist dat hij een spaarrekening had en dat hij blij was dat deze er nog was. Daaruit wordt afgeleid dat hij op dat moment wist dat op de spaarrekening een tegoed stond.

3.6 De consument had *"binnen bekwame tijd",* na oktober 2012 (zie 3.4), moeten klagen. De consument heeft echter voor het eerst vragen gesteld aan de bank midden 2024 en pas in

[1] Zie Hoge Raad 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615 en Hoge Raad 8 februari 2013, ECLI:NL:2013:BY4600.

oktober van dat jaar een formele klacht ingediend over de voornoemde wijziging.
De commissie is daarom van oordeel dat de consument niet *"binnen bekwame tijd"*, zoals bedoeld in artikel 6:89 BW, heeft geklaagd.

3.7 De commissie oordeelt daarnaast dat de bank door het late klagen daadwerkelijk in haar belangen is geschaad. Door het lange tijdsverloop kan zij niet meer achterhalen op welke wijze de wijziging in 2011 tot stand is gekomen en of en hoe dit aan de consument is medegedeeld, waardoor zij in haar bewijspositie is benadeeld.

Conclusie

3.8 Het beroep van de bank op schending van de klachtplicht van artikel 6:89 BW slaagt dan ook en daardoor is de bank in haar bewijspositie benadeeld. De vordering van de consument zal worden afgewezen.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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