Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0642

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	3 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om het klachtformulier met bijlagen, 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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument staat sinds 2002 onder bewind. Op zijn verzoek heeft de rechtbank in maart 2024 twee beleggingsrekeningen bij de bank aan het bewind onttrokken. De bewindvoerder heeft de bank verzocht de onttrekking in haar administratie te verwerken. Vanaf eind mei 2024 had de consument toegang tot de twee rekeningen. Daarna merkte hij dat hij een aantal transacties (aankoop van aandelen BAE Systems, Leonardo en Rheinmetall) niet kon doen. Dat kwam doordat voor zijn rekeningen de beleggingsvorm Zelf Beleggen Basis gold, die toegang biedt tot een beperkt beleggingsassortiment. Het omzetten van de rekeningen naar Zelf Beleggen Plus (waarbij de klant wel in de genoemde aandelen kan beleggen) heeft vervolgens tot maart 2025 geduurd. Volgens de consument moet de bank schade vergoeden omdat de omzetting naar Zelf Beleggen Plus veel te traag is uitgevoerd. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de bank eerder dan in maart 2025 een voldoende duidelijk verzoek tot omzetting heeft ontvangen. De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De consument vordert vergoeding van misgelopen koerswinst, in de repliek begroot op € 15.837,10, een bedrag van € 5.000,- wegens immateriële schade en wettelijke rente.

Volgens de consument is deze schade ontstaan doordat hij in de periode vanaf juni 2024 tot maart 2025 geen aandelen BAE Systems, Leonardo en Rheinmetall heeft kunnen kopen. Naar het oordeel van de commissie moet deze vordering worden afgewezen.

3.2 Voor toewijzing van de vordering tot schadevergoeding zou vereist zijn dat de bank in de periode vóór maart 2025 heeft nagelaten een verzoek tot omzetting van de twee rekeningen naar Zelf Beleggen Plus uit te voeren. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat de bank eerder dan 3 maart 2025 een verzoek daartoe heeft ontvangen. De bewindvoerder heeft bij e-mail van 17 april 2024 de bank verzocht in haar administratie te verwerken dat de twee rekeningen aan bewind waren onttrokken. De bewindvoerder gaf daarbij geen instructie voor de gewenste beleggingsvorm van de beleggingsrekening (Zelf beleggen Basis of Zelf Beleggen Plus). Ook in de overige correspondentie met de bank in april en mei 2024 (over het toesturen van een bankpas en toegang tot internetbankieren) kwam de beleggingsvorm niet aan de orde. Verder erkent de consument dat hij in de periode daarna – van juni 2024 tot 3 maart 2025 – geen schriftelijk verzoek tot omzetting van de beleggingsvorm heeft gedaan. Wel stelt hij dat hij en de bewindvoerder vaak contact hebben gehad, met elkaar en met (de helpdesk beleggen van) de bank, en hebben geprobeerd de gewenste aandelen aan te kopen. Het is echter niet gebleken dat in deze periode (juni 2024 tot 3 maart 2025) een verzoek tot omzetting naar Zelf Beleggen Plus is gedaan. De bank heeft dit immers in haar verweerschrift duidelijk betwist en bewijsstukken die dit aantonen zijn niet ingediend.

3.3 De consument stelt dat de bank ook in andere opzichten is tekortgeschoten. Volgens hem heeft de bank haar zorgplicht niet nageleefd en blijkt dit onder meer uit het te laat verstrekken van algemene voorwaarden, het gebrek aan interne communicatie, dubbele klantnummers, onvindbare documenten, te trage klachtbehandeling en de onjuiste interpretatie van zijn compensatievoorstel. De commissie zal op deze stellingen niet ingaan omdat, zelfs als hun juistheid vast zou komen te staan, dit niet zou leiden tot een ander oordeel over de centrale vraag in deze procedure (of de bank schade moet vergoeden op de grond dat de omzetting naar Zelf Beleggen Plus te traag is uitgevoerd). Datzelfde geldt voor het beroep van de consument op een reeks wettelijke bepalingen, waaronder artikel 6:74, 6:98 en 6:233 en 7:401 van het Burgerlijk Wetboek en 4:24a van de Wet op het financieel toezicht.

3.4 In deze beoordeling is vooral ingegaan op de vraag of schade moet worden vergoed. Vermelding verdient echter ook dat, afgaande op de stukken, de gang van zaken rond de twee beleggings-rekeningen tot veel stress bij de consument heeft geleid en dat hij fysieke klachten heeft ervaren. De commissie heeft er daarom zeker begrip voor dat de consument eerst bij de bank en vervolgens bij Kifid een klacht heeft ingediend.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen de uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl/reglementen/. In regel 18.1 van dat reglement staat dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van de uitspraak. Meer informatie over beroep instellen vindt u op www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

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