

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0462

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. D.P.C.M. Hellegers,
prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	11 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V. h.o.d.n. ABN AMRO MeesPierson, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Klacht gedeeltelijk niet behandelbaar en gedeeltelijk ongegrond
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Beëindiging Private Banking. De bank heeft de Private Banking dienstverlening aan de consument stopgezet, omdat zijn vermogen bij de bank niet meer voldeed aan de ondergrens van wat de bank als vrij besteedbaar vermogen beschouwt. De consument maakt hiertegen bezwaar, omdat zijn vermogen wel aan de norm vrij besteedbaar vermogen voldoet en omdat deze eis niet schriftelijk is vastgelegd. De commissie komt niet toe aan de beoordeling van dit klachtonderdeel, omdat de consument geen belang bij een beslissing van de commissie heeft. De bank heeft die ondergrens inmiddels zodanig verhoogd dat de consument gelet op zijn vermogen bij de bank ook bij gegrondverklaring van de klacht niet voor Private Banking dienstverlening in aanmerking komt en de wens van de consument ook kan worden gerealiseerd met Preferred Banking dienstverlening waarvoor hij wel in aanmerking komt. De commissie ziet geen grond om te oordelen dat de bank gebrekkig en onprofessioneel heeft gecommuniceerd met de consument. De klacht van de consument over schending van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) door de bank is ongegrond, omdat de bank alle verstreekte informatie van de consument nodig had om haar standpunt in de procedure te onderbouwen.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de aanvullende reacties van de consument van 10 maart 2025 en 28 april 2025 en 4) de reactie van de bank van 12 mei 2025.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 mei 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig mevrouw [naam 1] en mevrouw [naam 2].

- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument houdt bij de bank onder meer een beleggingsrekening aan. Sinds 2023 kwam de consument in aanmerking voor de Private Banking dienstverlening van de bank, omdat zijn vrij besteedbaar vermogen bij de bank voldeed aan de grens van € 500.000,-. De consument had daarom één vaste relatiebeheerder van de bank.
- 2.2 Op enig moment in 2024 heeft de consument een nieuwe overeenkomst gesloten met de bank waarbij hij een deel van zijn vermogen op een zogeheten depotrekening heeft geplaatst. De consument laat dat deel van het vermogen sindsdien beheren door een externe vermogensbeheerder.
- 2.3 Op 27 september 2024 heeft de bank de consument per e-mail geïnformeerd dat hij sinds enige tijd niet meer voldoet aan de voorwaarden voor de Private Banking dienstverlening, omdat het vrij besteedbaar vermogen van de consument sinds enige tijd structureel onder de grens van € 500.000,- ligt. Op 28 september 2024 heeft de consument de bank per e-mail gevraagd om verduidelijking. Op 30 september 2024 heeft de bank de consument per e-mail toegelicht dat het vermogen dat door een externe vermogensbeheerder wordt beheerd op de depotrekening niet wordt meegenomen bij het beoordelen van de hoogte van het vrij besteedbaar vermogen van de consument. De bank heeft de Private Banking dienstverlening aan de consument vervolgens beëindigd en de portefeuille van de consument overgedragen aan de Preferred Banking dienstverlening van de bank.
- 2.4 Op enig moment heeft de bank haar beleid aangepast en voor Private Banking dienstverlening de ondergrens verhoogd naar minimaal € 1.000.000,- vrij besteedbaar vermogen.
- 2.5 De consument kan zich niet vinden in de handelwijze van de bank, maar een uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure van de bank heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert herstel van de Private Banking dienstverlening dan wel een verklaring voor recht dat de bank op onterechte gronden zijn vermogen niet als vrij besteedbaar vermogen heeft gekwalificeerd. Ter onderbouwing van zijn vordering stelt de consument het volgende.

- 2.7 Het is onredelijk dat de bank geen Private Banking dienstverlening aan de consument blijft bieden. Het vermogen van de consument bij de bank voldeed aan de voorwaarden voor de Private Banking dienstverlening. Het vermogen dat de consument op zijn depotrekening bij de bank heeft staan is vrij besteedbaar vermogen. Zo heeft de consument toegang tot het vermogen op de depotbank via de mobiel bankieren applicatie en de online bankomgeving. Dit vermogen is voor de consument vrij beschikbaar en vrij te beheren. Het vermogen op de depotrekening is niet beperkt of geblokkeerd. Ook de belastingdienst interpreteert het vermogen van de consument op de depotrekening als vrij besteedbaar vermogen. Dat de bank zelf servicekosten in rekening brengt voor de depotrekening is het bewijs dat zij actief betrokken is bij het beheer van de rekening.
- 2.8 Het besluit van de bank om de Private Banking dienstverlening te beëindigen is willekeurig. De voorwaarden waar de bank achteraf naar verwijst zijn nooit schriftelijk vastgelegd. Het ontbreken van een schriftelijke vastlegging van de uitsluiting impliceert dat de depotrekening juist wel meegenomen wordt bij de beoordeling. Het is een misleidende interpretatie van beleidsvrijheid. De consument twijfelt hierdoor aan de transparantie en eerlijkheid van het beleid. De depotbankfunctie is onderdeel van de dienstverlening van de bank. Het vermogen wordt bewaard en beheerd door de bank. De bank heeft nooit duidelijke uitleg geboden waarom de depotrekening buiten beschouwing wordt gelaten.
- 2.9 De bank heeft gebrekkig en onprofessioneel met de consument gecommuniceerd. De vragen en verzoeken van de consument aan de bank, waaronder met betrekking tot het delen van de voorwaarden waarop de beslissing is gebaseerd, heeft de bank herhaaldelijk genegeerd. Enkel de eenzijdige visie van de bank is herhaald. Dit gebrek aan zorgvuldigheid en objectiviteit heeft het vertrouwen van de consument in de onafhankelijkheid en integriteit van de klachtenbehandeling door de bank aanzienlijk ondermijnd.
- 2.10 De bank heeft de privacy van de consument geschonden. De bank heeft het beginsel van dataminimalisatie uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geschonden door het volledig financieel jaaroverzicht van 2024 van de consument aan Kifid te verstrekken als bijlage in haar reactie op de klacht.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Eerste klachtonderdeel: beëindiging Private Banking service

- 3.1 De eerste klacht draait in de kern om de vraag of het onredelijk en/of willekeurig is dat de bank de Private Banking dienstverlening van de consument heeft beëindigd, omdat de consument onvoldoende vrij besteedbaar vermogen heeft.

In het bijzonder speelt daarbij de vraag of de bank het vermogen van de consument buiten beschouwing mocht laten dat op een depotrekening bij de bank staat en dat beheerd wordt door een externe vermogensbeheerder.

- 3.2 De commissie komt tot de conclusie dat de consument onvoldoende belang heeft bij zijn klacht, waardoor zij niet toekomt aan het inhoudelijk beoordelen van de klacht. De commissie licht dit oordeel als volgt toe.

De consument heeft onvoldoende belang bij zijn vordering

- 3.3 In artikel 3:303 van het Burgerlijk Wetboek (BW) staat dat zonder voldoende belang niemand een rechtsvordering toekomt. De commissie kan derhalve op grond van deze wettelijke bepaling oordelen dat een klacht niet in behandeling kan worden genomen wegens een gebrek aan belang.¹ Er is sprake van onvoldoende belang als het aanwenden van het rechtsmiddel de indiener niet in een betere positie kan brengen.²
- 3.4 De commissie is van oordeel dat de consument onvoldoende belang heeft bij zijn klacht. Want zelfs als de commissie de klacht gegrond verklaart, zal zijn vordering tot herstel van de Private Banking dienstverlening niet toewijsbaar zijn. De commissie licht dit oordeel hieronder toe.
- 3.5 Allereerst is tijdens de procedure bij Kifid gebleken dat de bank haar beleid heeft gewijzigd en sindsdien als ondergrens voor de Private Banking dienstverlening een vrij besteedbaar vermogen hanteert van € 1.000.000,- in plaats van € 500.000,-. Met het financieel jaaroverzicht 2024 van de consument heeft de bank aangetoond dat de consument op basis van die nieuwe ondergrens niet in aanmerking komt voor Private Banking dienstverlening, ook niet als het saldo van de depotrekening bij de berekening wordt meegenomen.
- 3.6 Verder is niet gebleken dat de consument *op dit moment* er voldoende belang bij heeft om gebruik te kunnen maken van de Private Banking dienstverlening. De consument heeft ter zitting toegelicht dat hij een relatie met de bank zoekt die inhoudt dat met zijn niveau van vermogen kan worden omgegaan waarbij ook kan worden meegedacht over de toekomst van zijn kinderen. De bank heeft toegelicht dat de consument bij de Preferred Banking dienstverlening ook gebruik kan maken van een relatiebeheerder die advies kan geven over zijn vermogen. Het verschil met de Private Banking dienstverlening is dat er bij de Preferred Banking dienstverlening geen sprake is van een vaste relatiebeheerder. Het belang van de consument om vaste relatiebeheerder te hebben is niet te beschouwen als voldoende belang zoals bepaald in artikel 3:303 BW.

¹ Vergelijk GC Kifid nrs. 2021-0734 en 2023-0655, te vinden op www.kifid.nl.

² Zie Hoge Raad 11 april 2014, ECLI:NL:HR:2014:878 (overweging 3.4.2), Hoge Raad 12 mei 2017, ECLI:NL:HR:2017:844 (overweging 2.3.2) en Hoge Raad 23 februari 2024, ECLI:NL:HR:2024:265 (overweging 4.2.1), te vinden op www.rechtspraak.nl.

Tweede klachtonderdeel: de communicatie met de bank

- 3.7 De commissie oordeelt dat haar niet is gebleken dat de bank gebrekkig en onprofessioneel met de consument heeft gecommuniceerd. Dat de bank een afwijkende visie heeft van die van de consument en die eigen visie heeft onderbouwd betekent niet dat zij daarmee de consument op onheuse wijze heeft bejegend. Ook begrijpt de commissie uit de toelichting van de bank ter zitting dat haar intern beleid ten aanzien van de Private Banking dienstverlening niet is vastgelegd in een schriftelijke overeenkomst en zij om die reden niet in kon gaan op het verzoek van de consument om de voorwaarden te delen.

Derde klachtonderdeel: de bank mocht het volledig financieel jaaroverzicht van 2024 aan de commissie voorleggen

- 3.8 Tot slot gaat de commissie ook in op de klacht die de consument ter zitting naar voren heeft gebracht. De consument stelt dat de bank de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) heeft geschonden door in haar laatste reactie als bijlage zijn volledige financieel jaaroverzicht van het jaar 2024 mee te sturen. De consument meent dat de bank hierdoor niet heeft voldaan aan het beginsel van dataminimalisatie.
- 3.9 De bank heeft ter zitting toegelicht dat zij bewust de bedragen op het jaaroverzicht heeft laten staan. Daarmee probeerde de bank aan te tonen dat de consument - ook met het gewijzigde beleid - op basis van zijn totale vermogen bij de bank niet in aanmerking komt voor de Private Banking dienstverlening.
- 3.10 De commissie ziet geen grond om te oordelen dat de bank door het verstrekken van het financieel jaaroverzicht in strijd heeft gehandeld met de AVG. De bank mocht in de gegeven omstandigheden het volledige financiële jaaroverzicht verstrekken, omdat dat noodzakelijk was voor de behartiging van haar gerechtvaardigd belang in deze klachtenprocedure. Daarmee is voldaan aan artikel 6 lid 1 sub f AVG. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht gedeeltelijk niet-behandelbaar en gedeeltelijk ongegrond.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 3

Artikel 303

Zonder voldoende belang komt niemand een rechtsvordering toe.

Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 5

Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:

(...)

c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking”);

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(...)

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.