

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0012

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. dr. H.O. Kerkmeester, W.J.J. Ong RA, leden en mr. J.E.M. Sünner, secretaris)

Datum uitspraak	8 januari 2025
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument, klaagt ook namens mevrouw [naam 2], verder te noemen echtgenote
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de overeenkomst en de voorwaarden

Samenvatting

Vermogensbeheer. Opzegging klantrelatie. De commissie oordeelt dat de bank de klantrelatie mocht opzeggen, dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is en dat de bank de consument geen schadevergoeding hoeft te betalen.

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.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 november 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn echtgenote. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 3], Legal Counsel, mevrouw [naam 4], Legal Counsel en mevrouw [naam 5], Legal Counsel.
- 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 heeft in juli 2002 een overeenkomst effectendienstverlening en een optie-overeenkomst gesloten met de bank. In 2010 zijn de overeenkomsten opgevolgd door een discretionaire vermogensbeheersovereenkomst en per 28 november 2013 door de deel-overeenkomst vermogensbeheer (hierna 'de overeenkomst'). Op de overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V., de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO en de Voorwaarden Vermogensbeheer ABN AMRO van toepassing. De relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn in de bijlage van deze uitspraak opgenomen.

- 2.2 Sinds 2020 heeft de bank geprobeerd revisiegesprekken met de consument te plannen. In oktober 2022 heeft één revisiegesprek plaatsgevonden, nadat de bank had aangekondigd de relatie met de consument te beëindigen als er geen revisiegesprek zou worden gevoerd. Na dit revisiegesprek heeft de consument steeds geweigerd om persoonlijke informatie aan te leveren bij de bank.
- 2.3 Op 26 maart 2024 heeft de bank de consument geïnformeerd dat de overeenkomst werd beëindigd met een opzegtermijn van één maand. De bank heeft als reden genoemd dat de consument niet meewerkt waardoor de bank niet kan voldoen aan haar verplichtingen.
- 2.4 De consument heeft meerdere bezwaren geuit richting de bank en uiteindelijk een klacht ingediend. Verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument de klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert van de bank het herstel van de vermogensbeheerrelatie met terugwerkende kracht, een revisiegesprek zoals is toegezegd en een schadevergoeding van minimaal € 20.000,- voor geleden koersverlies. De consument is ruim 40 jaar klant van de bank. De consument stelt dat de bank zonder geldige reden het vermogensbeheer heeft beëindigd en dat hierdoor schade is ontstaan in de vorm van koersverlies. De bank kan de consument niet overtuigen van het belang van een revisiegesprek en de steeds terugkerende vragen naar de oorsprong van zijn vermogen. Daarnaast is de consument in telefoongesprekken toegezegd dat de beëindiging wordt teruggedraaid en dat er een revisiegesprek zou worden ingepland, maar heeft een leidinggevende van de bank dit gefrustreerd. De consument vindt dat de bank zich aan deze toezegging moet houden.

Het verweer

- 2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de relatie met de consument heeft mogen opzeggen en of zij de gestelde schade moet vergoeden.

Beoordelingskader

- 3.2 Als uitgangspunt geldt dat de relatie tussen de consument en de bank een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd is.

De vraag of een duurovereenkomst mag worden opgezegd, moet worden beantwoord aan de hand van de toepasselijke voorwaarden. Ook moet worden getoetst aan de eisen van redelijkheid en billijkheid zoals beschreven in artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek (BW). De Hoge Raad heeft overwogen dat op grond van artikel 6:248 lid 1 BW aanvullende eisen kunnen gelden voor een opzegging, zoals het bestaan van een zwaarwegende grond voor de opzegging, het hanteren van een bepaalde opzegtermijn of het betalen van een (schade)vergoeding.¹ Ook kan de toepassing van artikel 6:248 lid 2 BW ertoe leiden dat een beroep op een overeengekomen opzegbevoegdheid onder de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.²

De opzeggingsbevoegdheid

- 3.3 Bij de beoordeling van de klacht zal de commissie uitgaan van de opzeggingsbevoegdheid waarop de bank zich beroept. De bank beroept zich op artikel 7.2 van de Voorwaarden Vermogensbeheer ABN AMRO en artikel 12.3 van de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO. Ook verwijst zij naar artikel 5 van de overeenkomst.³ Op grond van deze voorwaarden en de overeenkomst heeft de bank de bevoegdheid om de klantrelatie op te zeggen.

Redelijkheid en billijkheid

- 3.4 De bank mag van haar opzegbevoegdheid gebruik maken, tenzij dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 BW). De bank heeft haar beslissing om de klantrelatie op te zeggen als volgt toegelicht.
- 3.5 Uit de overeenkomst volgt dat de bank het vermogen beheert op basis van een volmacht van de consument. Dit betekent concreet dat de bank voor rekening en risico van de consument beleggingsbeslissingen mag nemen. Onderdeel van de overeenkomst is dat de bank de consument verplicht om een jaarlijks revisiegesprek te voeren.⁴ Een revisiegesprek stelt de bank in staat om te controleren of zij haar dienstverlening in het kader van de overeenkomst baseert op de juiste uitgangspunten, zoals de actuele financiële situatie, de beleggingsdoelstellingen, de beleggingshorizon en de risicohouding van de klant. De bank is wettelijk verplicht deze informatie uit te vragen.⁵ Doordat de consument deze informatie niet wil geven, kan de bank het risicoprofiel en duurzaamheidsvoorkeuren van de consument niet bepalen. Hierdoor kan de bank niet voldoen aan haar zorgplicht als vermogensbeheerder. Ook legt de bank uit dat zij haar vertrouwen in de relatie met de consument heeft verloren. De bank heeft als gevolg hiervan de overeenkomst opgezegd.

¹ Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (Goglio/SMQ Group, overweging 3.6.3. Zie ook HR 10 juni 2016, ECLI:NL:HR:2016:1134 (Pensioenfonds/Alcatel-Lucent), overweging 4.4.2. Vgl. GC Kifid 2023-0407 en GC Kifid 2023-0867

² Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (Goglio/SMQ Group), overweging 3.6.4.

³ De relevante artikelen staan in de bijlage van deze uitspraak.

⁴ Zie de bijlage van deze uitspraak.

⁵ Zie artikel 4:23 Wet op het financieel toezicht.

- 3.6 De commissie stelt vast dat de bank bevoegd is om het contract met de consument op te zeggen op basis van de afspraken, net zoals de consument ditzelfde recht toekomt. De commissie toetst de opzegging door de bank met de nodige terughoudendheid, zoals de Hoge Raad dit heeft voorgeschreven.⁶ In dit specifieke geval heeft de bank een goede reden om de relatie op te zeggen. Uit de overgelegde stukken blijkt namelijk dat de consument geen informatie wenst te geven over zijn inkomen en de herkomst van zijn vermogen en langere tijd niet meewerkte aan een revisiegesprek. Ter zitting heeft de consument bevestigd dat hij deze gegevens niet wil verstrekken, omdat hij dit een inbreuk op zijn privacy vindt en hem niet duidelijk is waarom dit nodig is. De commissie stelt vast dat uit de stukken blijkt dat de consument meermaals is uitgelegd dat de opgevraagde informatie noodzakelijk is om te voldoen aan de zorgplichten van de bank en aan haar wettelijke verplichting. Dit is hem ter zitting nogmaals uitgelegd. Het staat de consument uiteraard vrij om de opgevraagde informatie niet te verstrekken. Dit heeft wel tot gevolg dat de bank de vermogensbeheerrelatie met de consument mag opzeggen, omdat het niet onredelijk of onbillijk is van de bank om te verlangen dat zij aan haar verplichtingen als vermogensbeheerder kan voldoen. Van de bank kan niet worden gevergd dat zij het vermogen beheert zonder goed op de hoogte te zijn van de financiële positie en de voorkeuren van de consument. De bank heeft hierbij een toereikende opzeggingstermijn gehanteerd. Omdat de bank de overeenkomst heeft mogen beëindigen, is er geen grond voor schadevergoeding.

Ambtshalve toetsing

- 3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 2 van de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V., artikel 7.2 van de Voorwaarden Vermogensbeheer ABN AMRO en artikel 12.3 van de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht ze niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.8 Het is de bank toegestaan om de overeenkomst te beëindigen. Omdat de bank mag beëindigen zal de vordering van de consument worden afgewezen.

⁶ Zie bijvoorbeeld HR 19 maart 1993, ECLI:NL:HR:1993:ZC0895 (Nederrijn/De Leij); HR 9 januari 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2540 (Apeldoorn/Kinderdagverblijf Snoopy); HR 25 februari 2000, ECLI:NL:HR:2000:AA4942 (FNV/Frans Maas); HR 14 december 2001, ECLI:NL:HR:2001:AD4504 (Bouwkamp/Van Dijke); HR 8 februari 2002, ECLI:NL:HR:2002:AD7381 (Poelstra/Bettman); en HR 29 januari 2021, ECLI:NL:HR:2021:153 (Bakker Bart).

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak 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 de overeenkomst en de voorwaarden

In de overeenkomst staat:

"5. Wanneer geldt de Deelovereenkomst Vermogensbeheer?

(...) De Deelovereenkomst Vermogensbeheer eindigt wanneer u of de bank deze deelovereenkomst opzegt. Zie ook hoofdstuk 7 (stoppen met vermogensbeheer) van de Voorwaarden Vermogensbeheer ABNAMRO.

In de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. staat:

"2

U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen (...) in verband met onze dienstverlening (...) tegenover toezichthouders of fiscale of andere (...) autoriteiten'.

In de Voorwaarden Vermogensbeheer ABN AMRO staat:

"7.2 Kan de bank de Deelovereenkomst Vermogensbeheer met mij opzeggen?

1. De bank kan de Deelovereenkomst Vermogensbeheer opzeggen. De bank kan dit doen op de manier zoals staat in artikel 12.3 (Kan de bank de Overeenkomst Beleggen opzeggen?) van de Algemene Voorwaarden Beleggen. (...)"

In de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO, waaronder de Algemene Voorwaarden Beleggen staat:

"12.3 Kan de bank de overeenkomst beleggen opzeggen?

1. De bank kan op elk moment de overeenkomst beleggen met u opzeggen. De bank moet u hierover een brief sturen (...) de overeenkomst beleggen eindigt een maand na de datum van deze brief."