Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0635

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	1 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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; en 2) het verweerschrift van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

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

2. De kern

De consument belegde bij de bank op basis van vermogensbeheer. In maart 2020 heeft de consument de bank opdracht gegeven om zijn gehele beleggingsportefeuille te verkopen. De bank heeft deze opdracht uitgevoerd. In 2025 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank over het feit dat de bank hem in maart 2020 niet had geadviseerd om af te zien van de verkoop. De consument vindt dat de bank hierdoor is tekortgeschoten in haar zorgplicht. Volgens de bank heeft de consument te laat geklaagd in de zin van artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW). De commissie oordeelt dat het beroep van de bank op artikel 6:89 BW slaagt. De vordering van de consument tot vergoeding van schade ad € 20.250,- vanwege beleggingsverlies en misgelopen rendement wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 Artikel 6:89 BW bepaalt dat een schuldeiser (in dit geval de consument) geen beroep meer kan doen op een gebrek in de prestatie van zijn schuldenaar (in dit geval de bank) als hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de schuldenaar heeft geklaagd. De vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd moet worden beantwoord aan de hand van de omstandigheden van het concrete geval.

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. Van belang is ook of de bank door het tijdsverloop in haar belangen is geschaad, bijvoorbeeld doordat zij is benadeeld in haar bewijspositie.[1]

3.2 Wat betreft het tijdsverloop overweegt de commissie als volgt. Op 6 maart 2020, toen de beurzen hard onderuitgingen vanwege de coronacrisis, heeft de consument de bank telefonisch opdracht gegeven om zijn gehele beleggingsportefeuille te liquideren. Op 6 juni 2025 – dus meer dan vijf jaar later – heeft hij zich er bij de bank over beklaagd dat de bank hem in maart 2020 niet had geadviseerd om af te zien van de verkoop. Als verklaring voor dit tijdsverloop heeft de consument aangegeven dat hij vanwege gezondheidsproblemen minder aandacht had voor zijn financiële situatie en dat hij er pas in 2025 door zijn boekhouder op werd gewezen dat de verkoop exact plaatsvond op het dieptepunt van de wereldwijde financiële markten en dat de beurzen kort daarna aan een krachtig herstel begonnen. De commissie stelt echter vast dat de consument in oktober 2020 weer is ingestapt met vermogensbeheer bij de bank en dat hij in de jaren daarna meerdere gesprekken met de bank heeft gehad over zijn beleggingsportefeuille. Op die momenten had hij zich dus in zijn financiële situatie kunnen verdiepen. Naar het oordeel van de commissie had de consument er daarom al veel eerder dan in 2025 bekend mee kunnen zijn dat hij zijn beleggingsportefeuille op het dieptepunt van de markt had verkocht en dat de bank hierin mogelijk nalatig is geweest door hem niet van deze verkoop te weerhouden.

3.3 Wat betreft de vraag of de bank door het tijdsverloop is benadeeld, geldt het volgende. De bank heeft aangegeven dat het – zeker in periodes van marktturbulentie – gebruikelijk is dat een adviseur van de bank de klant wijst op het belang van rust en spreiding, maar dat zij, mede door het verstreken tijdsverloop, nu niet meer kan vaststellen welke exacte bewoordingen er in het telefoongesprek van 6 maart 2020 zijn gebruikt. De commissie volgt de bank hierin en oordeelt dat de bank in haar bewijspositie is geschaad door het late klagen van de consument.[2]

3.4 Dit alles leidt tot de conclusie dat de consument niet tijdig heeft geklaagd en dat het beroep van de bank op artikel 6:89 BW daarom slaagt. Dit betekent dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] Zie voor het beoordelingskader uitgebreider: HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600.
[2] Zie ook GC Kifid nr. 2025-1044.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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