

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0395

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	28 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-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; 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 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een beleggingshypotheek bij de bank waarbij zij op execution only-basis belegt in een fonds dat deels investeert in Russische financiële instrumenten. Door internationale sancties is de handel in dit fonds opgeschort en is de belegging niet meer verhandelbaar. De consument stelt dat de bank haar hierover had moeten informeren en dat zij door een onjuiste koersweergave in de overzichten een verkeerd beeld had van de waarde van haar belegging. De commissie oordeelt dat in een execution only-relatie de bank geen algemene verplichting heeft om de consument actief te informeren over marktontwikkelingen, waaronder de verhandelbaarheid van specifieke beleggingen. Deze risico's behoren in beginsel tot het normale beleggersrisico. Ook heeft de bank niet in strijd gehandeld met haar rapportageverplichtingen. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Wat vordert de consument?

- 3.1 De consument vordert een bedrag van € 8.000,- en stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en toerekenbaar is tekortgeschoten.

Haar klacht bestaat uit twee onderdelen. In de eerste plaats voert zij aan dat de bank haar niet heeft geïnformeerd over het stilleggen van de handel in het beleggingsfonds waarin zij belegde. In de tweede plaats stelt zij dat de bank in de kwartaaloverzichten een onjuiste koers heeft weergegeven, waardoor zij een onjuist beeld had van de waarde van haar belegging.

- 3.2 De commissie beoordeelt deze klachtonderdelen afzonderlijk en komt tot het oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden en niet toerekenbaar is tekortgeschoten. De vordering zal worden afgewezen, de commissie licht dit hierna toe.

Juridisch kader

- 3.3 Bij de beleggingen in deze zaak gaat het om dienstverlening op basis van execution only. Dit betekent dat de bank uitsluitend orders uitvoert en geen beleggingsadvies verstrekt. De dienstverlening is daarmee beperkt tot het uitvoeren van opdrachten van de consument. De verantwoordelijkheid voor de keuze van de beleggingen en de daaraan verbonden risico's ligt in beginsel bij de consument. Dit volgt uit de aard van de overeenkomst en de destijds geldende rechtsverhouding tussen partijen.
- 3.4 Dit uitgangspunt brengt mee dat het primair aan de belegger is om zich te informeren over (ontwikkelingen rondom) zijn of haar beleggingen. Op de bank rust in een execution only-relatie geen algemene verplichting om de consument actief te informeren over marktontwikkelingen, waardeveranderingen of de verhandelbaarheid van specifieke beleggingen. Deze risico's behoren in beginsel tot het normale beleggersrisico.
- 3.5 Voor de informatievoorziening over de waarde van de beleggingen geldt dat een beleggingsonderneming op grond van artikel 63 lid 2 aanhef en onder f van Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/565 periodiek een overzicht moet verstrekken waarin de (actuele) waarde van de financiële instrumenten wordt vermeld. Als geen marktwaarde beschikbaar is, dient de waarde naar best vermogen te worden geschat. Daarbij mag de beleggingsonderneming, bij gebrek aan actuele en verifieerbare marktgegevens, aansluiten bij de laatst bekende koers of een andere objectief bepaalbare maatstaf.

Klachtonderdeel 1: informatieverstrekking over het stilleggen van de handel

- 3.6 De consument belegde al vóór het afsluiten van de hypotheek en heeft haar bestaande beleggingen gekoppeld aan haar hypotheek. Ook blijkt uit de stukken dat zij zelf heeft gekozen om in het fonds te beleggen. Dit fonds investeert deels in Russische financiële instrumenten. Als gevolg van de oorlog in Oekraïne en de daaropvolgende internationale sancties is de handel in dit fonds sinds 2022 opgeschort. Hierdoor is de belegging niet meer verhandelbaar.
- 3.7 De vraag is of de bank de consument actief moest informeren over het stilleggen van de handel. De commissie beantwoordt die vraag ontkennend. Tussen partijen is immers sprake van execution only dienstverlening.

Dit betekent dat de bank uitsluitend orders uitvoert en geen beleggingsadvies verstrekt, zodat het in beginsel aan de consument zelf is om haar beleggingen te volgen en zich te informeren over relevante ontwikkelingen. Tegen deze achtergrond behoren de gevolgen van het stilleggen van de handel en de daarmee samenhangende wijziging van het risico-profiel tot het beleggingsrisico dat de consument heeft aanvaard. De bank was daarom niet verplicht de consument hierover actief te informeren.

Klachtonderdeel 2: waarde van de aandelen en informatie daarover

- 3.8 De consument voert daarnaast aan dat de bank in de kwartaaloverzichten een onjuiste waarde van de belegging heeft weergegeven, waardoor zij een verkeerd beeld had van haar positie.
- 3.9 In de overzichten over de periode waarin de handel was opgeschort, is langere tijd de laatst bekende koers van € 34,12 weergegeven. Deze koers is later aangepast naar een (fictieve) koers van € 4,15 (per 1 januari 2024) zoals gehanteerd in het jaarverslag van het fonds. De commissie merkt op dat dit, gelet op de omstandigheden, niet zonder meer als onjuist kan worden aangemerkt. Op grond van artikel 63 lid 2 aanhef en onder f van Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/565 dient een beleggingsonderneming in periodieke overzichten de waarde van financiële instrumenten te vermelden. Als geen actuele marktwaarde beschikbaar is, moet deze waarde naar best vermogen worden bepaald.
- 3.10 In dit geval was de handel in het fonds opgeschort en ontbraken gedurende langere tijd actuele en verifieerbare marktgegevens. Onder die omstandigheden is het niet onredelijk dat de bank eerst heeft aangesloten bij de laatst bekende marktcoers, omdat er geen objectieve maatstaf beschikbaar was om een andere waarde vast te stellen. Dat de bank later is overgegaan tot het vermelden van een lagere, geschatte waarde maakt niet dat zij dit had moeten doen. De waarde van de belegging kon immers niet op eenduidige wijze worden bepaald en iedere alternatieve waardering was noodzakelijkerwijs onzeker.
- 3.11 De commissie is daarom van oordeel dat de bank niet in strijd heeft gehandeld met haar verplichtingen.

Conclusie

- 3.12 De commissie komt tot de conclusie dat beide klachtonderdelen niet slagen. De vordering van de consument zal worden afgewezen.
- 3.13 Voor zover de consument nog andere stellingen en grondslagen aan haar vordering ten grondslag heeft gelegd, die hiervoor niet uitdrukkelijk zijn besproken, geldt dat deze niet tot een ander oordeel leiden en daarom onbesproken kunnen blijven.

4. 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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl