Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0658

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	8 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, 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; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) 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 liet zijn vermogen beheren door de bank via het product Basis Beheerd Beleggen. De bank heeft besloten te stoppen met dit product en klanten mochten kiezen voor een omzetting naar Beheerd Beleggen of beëindiging van het vermogensbeheer. De consument is het niet eens met dit besluit. De beheerkosten worden bij omzetting vele malen hoger. Daarnaast is het beleggingsproduct gekoppeld aan zijn hypotheek, waardoor het niet eenvoudig is om te zetten of los te koppelen. De consument vordert dat het product ongewijzigd wordt voortgezet of een vergoeding van € 2.000,- voor de hogere beheerkosten. De commissie is van oordeel dat de bank het beleggingsproduct mocht beëindigen. Voor het toewijzen van een schadevergoeding bestaat geen grondslag. De vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie vat de klacht van de consument zo op dat hij het niet eens is met de beëindiging van het product Basis Beheerd Beleggen en wil dat het product voor hem wordt voortgezet.

Hij voert aan dat de kosten van het nieuwe product (Beheerd Beleggen) vier keer hoger zijn dan voorheen, terwijl er geen garantie is op een beter beleggingsresultaat. Ook het beëindigen van het product heeft nadelige gevolgen voor hem, omdat het product is gekoppeld aan zijn hypotheek. Het kost veel tijd en moeite om de hypotheek daarop te laten aanpassen.

3.2 De commissie heeft begrip voor de wens van de consument om het product ongewijzigd voort te zetten. Maar dat neemt niet weg dat de bank de bevoegdheid heeft om het product (de overeenkomst met de consument) te beëindigen. De bank mocht in dit geval van die bevoegdheid gebruik maken.

3.3 De bank heeft namelijk een beroep gedaan op artikel 1.11 van de productvoorwaarden Basis Beheerd Beleggen. In dat artikel staat:

> *"Wij mogen de overeenkomst op elk moment en om welke reden dan ook met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat wij daarvoor enige (kosten) vergoeding aan je verschuldigd zijn. Dit mag ook als je beleggingsrekening verpand is."*

3.4 Het uitgangspunt is dat de bank gebruik mag maken van een overeengekomen opzeg-bevoegdheid. De bank mag dat alleen niet doen als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[1] Daarbij weegt mee dat de bank bij de opzegging rekening moet houden met de belangen van de consument. Dit staat in artikel 1.17 van de productvoorwaarden.

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende rekening heeft gehouden met de belangen van de consument. De bank heeft de consument met 150 dagen ruim van tevoren laten weten dat het product eindigt, zodat hij voldoende de tijd had om over zijn keuze na te denken. Om de gevolgen voor de hypotheek te beperken, is het product automatisch omgezet naar Beheerd Beleggen. Voor deze omzetting heeft de verstrekker van de hypothecaire geldlening van de consument ook al akkoord gegeven. Als de consument geen omzetting naar Beheerd Beleggen wilde, zou het vermogensbeheer worden beëindigd. Omdat de hypotheekvorm dan moet worden aangepast en daarvoor tussenkomst van een hypotheekadviseur noodzakelijk is, heeft de bank hem € 2.000,- aangeboden om te besteden aan hypotheekadvies.

3.6 Onder deze omstandigheden is de beëindiging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Omstandigheden die dat anders zouden maken zijn niet gesteld of gebleken. De conclusie is daarom dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat er ook geen grond is voor het toewijzen van de gevorderde schadevergoeding van € 2.000,-. Daarvoor is namelijk vereist dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad van de bank.

3.7 De commissie toetst bedingen op eigen initiatief aan het consumentenrecht.

---

[1] Zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen artikel 1.12 en 1.17 van de product-voorwaarden Basis Beheerd Beleggen van belang. De commissie moet deze bedingen op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat zij daarmee niet in strijd zijn.

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 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