Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0778

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	1 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Brand New Day Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen BND
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de overeenkomst

Samenvatting

Execution only pensioenrekening beleggen. De consument gaf opdracht om de hele portefeuille te switchen naar andere beleggingsfondsen, maar er stond nog een automatische inleg in de oude fondsen open. Deze order werd eerst uitgevoerd. In de tussentijd daalden de koersen van de oude fondsen en steeg de waarde van het nieuwe fonds, waardoor de consument koersverlies leed. De commissie oordeelt dat de opdrachten in de juiste volgorde van het orderuitvoeringsbeleid zijn uitgevoerd. Het koersverlies valt binnen het beleggingsrisico van de consument. De vordering wordt 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.

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 BND hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Het product

2.1 De consument heeft bij BND een pensioenrekening-beleggen afgesloten op basis van execution only. Dit is een geblokkeerde beleggingsrekening waarmee de consument fiscaal voordelig kan sparen voor een aanvullend pensioen. Beleggen kan alleen in de beleggingsfondsen van BND. Op deze rekening zijn de Productvoorwaarden “Brand New Day Pensioenrekening-beleggen” en de “Algemene Bankvoorwaarden” (hierna: de voorwaarden) van toepassing. Daarnaast is het product “Dagelijks Handelen” onderdeel van de productbescheiden. De relevante bepalingen staan in de bijlage bij deze uitspraak.

Dit is er gebeurd

2.2 Op 12 november 2024 gaf de consument via “MijnBND” de opdracht om alle beleggingen op haar pensioenrekening om te zetten naar het BND Amerika Fonds. Er stond op dat moment nog een opdracht tot automatische storting van € 75,- open. Deze storting werd eerst uitgevoerd. De verkoop van de oude fondsen vond plaats op 18 november 2024 en de overstap naar het Amerika Fonds werd op 20 november 2024 afgerond. In die tussentijd daalden de koersen van de oude fondsen en steeg de koers van het Amerika Fonds, waardoor de consument een verlies van €3.720,67 leed.

2.3 De consument vroeg BND om dit verlies te vergoeden, maar BND weigerde. Omdat ze er samen niet uitkwamen, diende de consument een klacht in bij Kifid.

De klacht en vordering

2.4 De consument vraagt om vergoeding van het verlies van €3.720,67. Zij vindt dat BND haar niet op tijd en duidelijk heeft uitgelegd wat de gevolgen zijn van een lopende opdracht. Volgens haar was de informatie over het orderbeleid, op de website en in de voorwaarden, niet duidelijk en soms zelfs verwarrend. Daarom vindt de consument dat BND haar verplichting om goed te informeren niet is nagekomen.

2.5 Volgens de consument is het daarnaast onredelijk dat een automatische inleg van € 75,- kan leiden tot een schade van ruim €3.700,-.

Het verweer

2.6 BND zegt dat de verwerking van de opdrachten precies volgens de regels is verlopen. In de voorwaarden en het document “Dagelijks Handelen” staat dat opdrachten worden verwerkt in de volgorde waarin ze binnenkomen. Een nieuwe opdracht wordt pas uitgevoerd als de vorige helemaal klaar is. BND geeft toe dat de waarschuwing op de website niet werd getoond, maar benadrukt dat deze informatie wel in de voorwaarden en op de website staat. Omdat BND alleen orders uitvoert en geen advies geeft, vindt zij dat het risico van koersveranderingen bij de klant ligt. Daarom vindt BND dat de claim moet worden afgewezen.

3. De beoordeling

Hoofdvraag

3.1 Het gaat over de vraag of BND aansprakelijk is voor het koersverlies dat de consument heeft geleden bij de uitvoering van haar switchopdracht. Daarbij is van belang of BND haar verplichting tot informeren over het orderuitvoeringsbeleid is nagekomen en of er een direct verband bestaat tussen een eventuele tekortkoming en de schade.

Toetsingskader

3.2 De commissie beoordeelt deze zaak aan de hand van de wettelijke zorgplicht die op BND rust als financiële dienstverlener. Dit betekent dat BND als opdrachtnemer op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen. Verder is BND op grond van artikel 4:90b van de Wet op het financieel toezicht verplicht haar cliënten deugdelijke informatie te verstrekken over haar orderuitvoerings-beleid, waarin op een duidelijke, voldoende nauwkeurige en voor cliënten gemakkelijk te begrijpen wijze wordt uitgelegd hoe de beleggingsonderneming orders voor cliënten zal uitvoeren. Tot slot is voor aansprakelijkheid vereist dat er een direct verband bestaat tussen een eventuele tekortkoming van BND en de schade van de consument, zoals bepaald in artikel 6:98 BW. De commissie toetst de feiten van het dossier aan deze normen en aan de toepasselijke productvoorwaarden.

Geen verband tussen tekortkoming en schade

3.3 Uit het dossier blijkt dat de consument bij het invoeren van haar opdracht tot verkoop van alle fondsen geen waarschuwing kreeg over de lopende opdracht voor automatische inleg, terwijl de website suggereert in andere situaties wél zo'n melding te geven. Dit heeft bij de consument tot verwarring geleid over het moment van uitvoering van haar switchopdracht.

3.4 Wel blijkt uit de productvoorwaarden en uit het document "Dagelijks Handelen" dat opdrachten bij BND in volgorde van ontvangst en achtereenvolgend worden uitgevoerd. Een nieuwe opdracht wordt pas verwerkt als de voorgaande volledig is afgerond. De consument wordt geacht hiervan op de hoogte te zijn bij het aangaan van de overeenkomst. De uitvoering van de opdrachten in dit dossier is daarmee door BND conform deze contractuele afspraken verlopen en voorafgaand aan de switchopdracht van de consument gecommuniceerd door BND.

3.5 Uit het bovenstaande volgt dat BND niet is tekortgeschoten in haar wettelijke verplichting om deugdelijke informatie te geven over haar orderuitvoeringsbeleid, zoals voorgeschreven door artikel 4:90b Wft. Hoewel BND op haar website suggereert dat de consument een waarschuwing krijgt dat de lopende opdracht eerst wordt uitgevoerd - welke waarschuwing achterwege is gebleven - leidt deze omissie niet tot een tekortkoming. De waarschuwing heeft immers geen invloed op de volgorde waarin de orders worden uitgevoerd; het is alleen uitleg van de dienstverlener over wat er gebeurt.

3.6 Nu geen sprake is van een tekortkoming, is BND niet aansprakelijk voor eventuele schade. De commissie merkt daarbij op dat koersverlies inherent is aan beleggen, waarvoor de consument zelf het risico draagt.

Conclusie

3.7 De commissie zal de vordering tot schadevergoeding afwijzen, omdat geen sprake is van een tekortkoming.

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-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

Relevante bepalingen uit de overeenkomst

Productvoorwaarden Brand New Day Pensioenrekening-beleggen

Deel 3 – Betalingsverkeer en verwerking orders
Sub D. Verwerking beleggingsorders, punt 5: Samenloop Orders
Orders worden in de volgorde van ontvangst uitgevoerd. Met de uitvoering van een nieuwe Order wordt gestart zodra de uitvoering van de voorgaande Order geheel is afgerond. Dat is op het moment dat de participaties c.q. de verkoopopbrengst op de Pensioenrekening-beleggen zijn bijgeschreven.

Document "Dagelijks Handelen" (onderdeel van de informatievoorziening)

Paragraaf 3.3.4 Meerdere opdrachten tegelijkertijd
Het kan voorkomen dat er tegelijkertijd meerdere beleggingsopdrachten voor uw rekening klaarstaan. Bijvoorbeeld wanneer u een bedrag gestort heeft, en tevens opdracht heeft gegeven om uw fondsverdeling te wijzigen of een bedrag op te nemen. De opdrachten worden dan achtereenvolgend afgerond, en dus niet tegelijkertijd. In principe wordt de opdracht die als eerste bij ons binnenkomt, als eerste verwerkt.