Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0336

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

Datum uitspraak	8 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Vermogensbeheer. Verkoop beleggingen. De consument vindt dat Rabobank hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de verwerkingstermijn van zijn order tot opname uit zijn beleggingsfonds. De uitvoering van de order heeft niet dezelfde dag plaatsgevonden, maar drie beursdagen later. De consument vordert het koersverlies aan schade. De commissie is van oordeel dat Rabobank niet onrechtmatig of onzorgvuldig heeft gehandeld bij de uitvoering van de order tot opname uit zijn beleggingsfonds en verkoop van de benodigde effecten. Rabobank heeft de opdracht volgens de overeenkomst uitgevoerd. Het gegeven dat de koers van de fondsen daalde, komt voor het (beleggings-)risico 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. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Rabobank; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van Rabobank.

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

2. De kern

2.1 De consument belegde bij de bank op basis van vermogensbeheer Rabo Beheerd Beleggen Actief (RBBA). Op donderdag 3 april 2025 heeft hij een order gegeven voor opname uit zijn beleggingsfonds. Op vrijdag 4 april 2025 belt de consument de bank omdat de opname nog niet is verwerkt. De order is op maandag 7 april 2025 uitgevoerd.

De consument stelt dat de termijn tussen plaatsing en uitvoering van de order veel te lang is en vordert vergoeding van koersschade. De commissie is van oordeel dat Rabobank niet in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld bij de uitvoering van de order. Zij heeft de opdracht van de consument tot opname uit zijn beleggingsfonds volgens de overeenkomst uitgevoerd. Het gegeven dat de koers van de fondsen daalde, komt voor het (beleggings-)risico van de consument. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De consument vordert een bedrag van € 4.000, - te vermeerderen met de wettelijke rente daarover. Dit bedrag is volgens de consument het verschil tussen de verkoopopbrengst op basis van de koers op 7 april 2025 en de opbrengst die zou zijn behaald als de verkoop had plaatsgevonden tegen de koers van 3 april 2025. De consument voert aan dat hij, gelet op de zorgplicht van de bank, ervan uit mocht gaan dat hij bij het plaatsen van de order tot opname uit zijn beleggingsfonds zou worden gewaarschuwd voor de verwerkingstermijn. Nu dat niet is gebeurd, vindt hij dat hij mocht aannemen dat de order direct of aan het begin van de volgende werkdag zou worden verwerkt, aldus de consument.

3.2 De commissie moet beoordelen of Rabobank het door de consument gestelde verlies moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Rabobank heeft de opdracht van de consument volgens de overeenkomst uitgevoerd. De commissie licht haar oordeel hierna toe.

Toetsingskader

3.3 Bij de beoordeling van dit geschil gaat de commissie uit van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden voor de Effectendienstverlening van de Rabobank 2024 (“AVED”). De rechten en verplichtingen die uit deze voorwaarden voortvloeien zijn het uitgangspunt voor de beoordeling.

3.4 In artikel 43 lid 3 AVED staat dat Rabobank bij een order voor opname uit het fonds binnen tien beursdagen tot verkoop van de benodigde effecten overgaat. Op de website van Rabobank is vermeld dat de verwerking meestal 3 of 4 beursdagen duurt. Bij de uitvoering van een verkoopopdracht geldt dat deze op de beursdag na de ingevoerde opdracht wordt ingelegd.

Termijn afhandeling order tot opname uit beleggingsfonds

3.5 De commissie neemt als uitgangspunt dat de consument op donderdag 3 april 2025 de order heeft geplaatst. Rabobank heeft de verkooporder op vrijdag 4 april 2025 ingelegd en op maandag 7 april 2025 uitgevoerd. Op grond van artikel 43 lid 3 AVED komt de uiterlijke datum waarop Rabobank tot verkoop had moeten overgaan uit op 17 april 2025.

Daarbij is de commissie uitgegaan van reguliere Nederlandse beursdagen (maandag tot en met vrijdag), zonder rekening te houden met eventuele beurs- of bankfeestdagen of incidentele sluitingsdagen. Het is niet gebleken dat Rabobank deze termijn heeft overschreden of dat het verzoek onvoldoende voortvarend is opgepakt. De commissie is van oordeel dat Rabobank niet alleen binnen de overeengekomen verwerkingstermijn heeft gehandeld, maar bovendien voldoende voortvarend is opgetreden. Van een schending van de zorgplicht is dan ook niet gebleken.

3.6 De commissie begrijpt dat het voor de consument teleurstellend is dat de verkoop niet tegen een eerdere, hogere, koers heeft plaatsgevonden. De omstandigheid dat de verkoopopbrengst op 7 april 2025 lager is uitgevallen dan hij had gehoopt, vloeit voort uit de waardeschommelingen van de beleggingen in het fonds. Het risico van dergelijke waardeschommelingen komt in beginsel voor rekening van de belegger.

Toepasselijkheid en kennisname van de algemene voorwaarden

3.7 De consument heeft verder aangevoerd dat Rabobank hem onvoldoende en onjuist heeft geïnformeerd over de langere verwerkingstijd. Volgens de consument had de bank hem hier actief op moeten wijzen. Daarnaast stelt de consument dat hij de algemene voorwaarden wel heeft ontvangen, maar deze niet hoefde te lezen of expliciet te aanvaarden. Ook voert de consument aan dat de relevante informatie daarin moeilijk vindbaar is. Tot slot acht de consument een termijn van tien beursdagen buitenproportioneel ruim. De commissie heeft dit standpunt in overweging genomen, maar wijst het van de hand. De consument heeft bij ondertekening verklaard de toepasselijke voorwaarden te hebben ontvangen en te hebben kunnen lezen. Aan die verklaring is hij gebonden. Dat hij de voorwaarden niet (volledig) heeft gelezen, komt voor zijn rekening en risico. De bepaling over de verwerkingstermijn is aan de consument bekend gemaakt; van Rabobank kan niet worden verlangd elke contractuele bepaling afzonderlijk en actief te herhalen. Er is niet gebleken van onjuiste of misleidende informatie of van het achterhouden van relevante gegevens. Dat de consument de termijn van tien beursdagen te ruim acht, raakt niet aan de rechtsgeldigheid of toepasselijkheid van de overeengekomen voorwaarden. Van een tekortschieten in de informatievoorziening of schending van de zorgplicht is niet gebleken. De vordering van de consument wordt dan ook afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 43 lid 3 van de AVED van belang. Dit artikel is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht het artikel niet in strijd met deze regelgeving.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen de algemene voorwaarden

Algemene Voorwaarden voor de Effectendienstverlening van de Rabobank 2024

43 Minimumbedragen en verwerkingstermijn

(...)

3. Wenst u een opname te doen? Dan zorgen wij ervoor dat binnen 10 beursdagen tot verkoop van de benodigde effecten wordt overgegaan. De verkoopopbrengst boeken wij over naar de geldrekening. Vervolgens boeken wij het saldo op de geldrekening over naar een andere rekening van u.

(...)