Uitspraak Geschillencommissie Kifid 2026-1087

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. dr. H.O. Kerkmeester, drs. S. Windt (RBA), leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	28 oktober 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
Bijlage	Relevante bepalingen en screenshot

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) het verweerschrift van de bank; 3) de aanvullende informatie van de consument; en 4) de aanvullende informatie van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op vrijdag 2 oktober 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw [naam 1] (Paralegal & Safe Business officer), de heer [naam 2] (senior adviseur vermogen) en de heer [naam 3] (Rayonlead adviesteam vermogen).

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 belegt bij de bank op basis van vermogensbeheer. Op 26 maart 2025 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met zijn beleggingsadviseur bij de bank, omdat hij liquiditeit nodig had en daarom een groot deel van zijn beleggingsportefeuille wilde verkopen. Op 4 april 2025 heeft de consument de verkoopopdracht gegeven. De verkoopopdracht is uitgevoerd tegen de koers van 8 april 2025. In de tussentijd (dus tussen 26 maart en 8 april 2025) zijn zijn beleggingen in waarde gedaald. De consument vordert hiervoor een schadevergoeding van de bank van € 14.000,-. De consument vindt dat de adviseur van de bank hem in het telefoongesprek van 26 maart 2025 beter had moeten adviseren over het tijdstip van verkoop en hem had moeten informeren over de verwerkingsduur van de verkoopopdracht. De commissie gaat hier niet in mee en wijst de vordering van de consument daarom af.

3. De beoordeling

De bank hoefde de consument op 26 maart 2025 niet te adviseren om zijn beleggingen zo snel mogelijk te verkopen

3.1 De consument vindt dat de bank hem in het telefoongesprek van 26 maart 2025 had moeten adviseren om het bedrag aan geld dat hij nodig had zo snel mogelijk op te nemen gezien de mogelijke handelsoorlog. De commissie gaat daar niet in mee.

3.2 Begin april 2025 gingen de koersen flink onderuit, na de aankondiging van de importheffingen door president Trump. Als de consument op 26 maart 2025 de verkooporder zou hebben gegeven – in plaats van 4 april 2025 – dan was hij deze koersdaling waarschijnlijk voor geweest. Achteraf bezien heeft de consument op een ongelukkig moment zijn beleggingen verkocht. Maar dat is *achteraf bezien*. Marktontwikkelingen, waaronder geopolitieke spanningen zoals een handelsoorlog, zijn onvoorspelbaar. Van een bank kan niet worden verwacht dat zij dergelijke (korte termijn) koersontwikkelingen kan voorzien. En aangezien de bank op 26 maart 2025 dus niet kon voorzien dat de koersen zouden gaan dalen, hoefde de bank op 26 maart 2025 de consument ook niet het advies te geven om zijn beleggingen zo snel mogelijk te verkopen. Het eerste klachtonderdeel is daarom ongegrond.

De bank hoefde de consument op 26 maart 2025 niet expliciet te wijzen op de verwerkingstijd van orders in beleggingsfondsen

3.3 Op (vrijdag) 4 april 2025 (na de cut-off tijd) heeft de consument via de Mobiel Beleggen App opdracht gegeven tot verkoop van een groot deel van de beleggingsfondsen in zijn vermogensbeheerportefeuille. Op (maandag) 7 april 2025 heeft de bank de verkoopopdracht doorgegeven aan de fondsbeheerder die deze opdracht heeft uitgevoerd tegen de inmiddels flink gedaalde koersen van (dinsdag) 8 april 2025. De consument vindt dat de bank hem in het telefoongesprek van 26 maart 2025 had moeten informeren over deze verwerkingstijd. Volgens de consument had de adviseur van de bank in dat gesprek tegen hem gezegd dat hij het geld "te allen tijde" kon opnemen zonder daarbij te wijzen op het feit dat het enkele dagen kon duren voordat een verkooporder zou worden uitgevoerd. De consument vindt dat de bank hierdoor is tekortgeschoten. De commissie gaat daar niet in mee.

3.4 Allereerst is in de algemene voorwaarden van de bank (zie de bijlage bij deze uitspraak) opgenomen dat bij de meeste beleggingsfondsen orders niet op ieder moment van de dag worden uitgevoerd, maar alleen tegen een vastgesteld tijdstip en waarde. Deze informatie is ook te vinden op de website van de bank (zoals de bank in haar verweerschrift heeft aangegeven). Verder is bij het plaatsen van een verkooporder de melding zichtbaar – zo heeft de bank door middel van een screenshot laten zien (zie bijlage) – dat de verkoop niet wordt uitgevoerd tegen de koers van diezelfde dag en dat er een verwerkingstijd geldt van twee waarderingsdagen.

Aangezien de bank haar klanten op deze manieren al informeert over de verwerkingstijd van verkooporders in beleggingsfondsen, hoefde de bank in het telefoongesprek van 26 maart 2025 de consument niet uitdrukkelijk te wijzen op het feit dat het enkele dagen duurt voordat een verkooporder van een (tot de vermogensbeheerportefeuille behorend) beleggingsfonds is uitgevoerd. Dat had anders kunnen zijn als de consument er in het telefoongesprek expliciet naar had gevraagd of als er anderszins een aanleiding was voor de bank om in dat gesprek in te gaan op de verwerkingstijd van verkooporders. Het is echter niet komen vast te staan dat er in deze zaak een dergelijke aanleiding was.

3.5 Dit betekent dat ook het tweede klachtonderdeel ongegrond is en dat de vordering moet worden afgewezen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen en screenshot

Bijlage 1 - Relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Beleggen

Hoe vindt de uitvoering bij Beleggingsfondsen plaats?
Bij de meeste Beleggingsfondsen kunnen Orders niet op ieder moment van de dag worden uitgevoerd, maar alleen tegen een vastgesteld tijdstip en waarde ('Net Asset Value'). U kunt uw Order wel op ieder moment opgeven. Wij verzamelen uw Order en alle andere Orders in hetzelfde Beleggingsfonds. Wij sturen deze samengevoegde Order per Beleggingsfonds voor de 'cut off time' naar Euronext Fund Services of ING Luxemburg Fundservices, dan wel de plaats van uitvoering waar het Beleggingsfonds wordt verhandeld. Om een tijdige aanlevering te waarborgen hanteren wij een tijdsmarge ten opzichte van de officiële cut- off time van het desbetreffende Beleggingsfonds.

Bijlage 2 - De door de bank overgelegde screenshot



