Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0280

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

Datum uitspraak	24 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Brand New Day Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen BND
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Pensioenbeleggingsrekening. Verkoop participaties en inbreng pensioenspaarrekening. De consument verzoekt op 4 maart 2025 om verkoop van alle participaties op zijn pensioen-rekening beleggen en interne overboeking van het saldo naar zijn pensioenrekening sparen. BND voert de verkoop uit tegen de slotkoers van 12 maart 2025. De consument stelt dat de termijn tussen het verzoek en de uitvoering buitenproportioneel lang is en vordert vergoeding van koersschade. De commissie oordeelt dat BND in lijn met de overeenkomst heeft gehandeld. Het koersverlies valt binnen het beleggingsrisico van de consument.

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 BND; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van BND.

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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt bij BND een pensioenrekening beleggen aan. Op deze rekening belegt hij in het fonds BND Small Cap Wereld Indexfonds Totaal Carbon Screened. Daarnaast houdt de consument een pensioenrekening sparen aan bij BND. Op de overeenkomst tussen de consument en BND zijn de Brand New Day Pensioenrekening-beleggen Product-voorwaarden (hierna: de Productvoorwaarden) en de Algemene Bankvoorwaarden 2017 van toepassing.

2.2 Op dinsdag 4 maart 2025 om 17:10 mailt de consument aan BND dat hij het volledige saldo op de pensioenrekening beleggen wil overboeken naar zijn pensioenrekening sparen door alle participaties te verkopen. Hij vraagt of de verkooporder op 5 maart 2025 kan worden uitgevoerd.

2.3 Op donderdag 6 maart 2025 om 13:48 schrijft BND:

> *"(...)Wij hebben uw verzoek in goede orde ontvangen. De verkooporder neemt ongeveer 3 tot 5 werkdagen in beslag op het moment van invoer. Wij kunnen niet garanderen dat dit vandaag wordt ingevoerd.*
> *Wanneer de overheveling is afgerond, kunt u dit terug zien op uw pensioenrekening-sparen.*
>
> *Wilt u nadat de gehele waarde is overgeheveld is de pensioenrekening-beleggen sluiten? U kunt uw akkoord geven als reactie op deze e-mail.*
>
> *Heeft u nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op via klant@brandnewday.nl of 020 – 75 85 310.*
> *(...)"*

2.4 De consument reageert nog dezelfde dag. Hij verwijst naar informatie op de website van BND waaruit volgens hem blijkt dat verkoopopdrachten die vóór 10.00 uur worden ontvangen dezelfde dag worden verwerkt. De consument geeft aan dat de verwerkings-termijn van drie tot vijf werkdagen hem verbaast en vraagt om bevestiging dat de verkoop-order die dag is of wordt ingelegd. Hij wijst op het voor hem relevante koersrisico.

2.5 BND reageert op zondag 9 maart door de consument nadere uitleg te geven over de verwerkingstijd van verkoopopdrachten. Zij schrijft dat een opdracht die vóór 10.00 uur wordt ingevoerd in beginsel wordt verhandeld tegen de slotkoers van dezelfde werkdag, maar dat de volledige afwikkeling langer duurt. BND licht daarnaast toe dat bepaalde zogenoemde vertraagde fondsen een extra werkdag verwerkingstijd kennen en dat het fonds waarin de consument belegt tot deze categorie behoort.

2.6 BND voert de verkoopopdracht op maandag 10 maart 2025 om 10:32 in. De toepasselijke slotkoers voor deze verkoop is die van woensdag 12 maart 2025.

2.7 Op donderdag 13 maart 2025 wordt de verkooptransactie afgerond. De opbrengst wordt overgeboekt naar de pensioenrekening sparen van de consument en op vrijdag 14 maart 2025 bijgeschreven.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert een bedrag van € 1.706,-.

Dit bedrag is volgens de consument het verschil tussen de verkoopopbrengst op basis van de slotkoers van 12 maart 2025 en de opbrengst die zou zijn gerealiseerd als de verkoop had plaatsgevonden tegen de slotkoers van 6 maart 2025. De consument voert aan dat hij op basis van de informatie op de website van BND en de mededelingen in de correspondentie erop mocht vertrouwen dat de participaties zouden worden verkocht tegen de slotkoers van 5 of 6 maart 2025.

Het verweer

2.9 BND heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De vraag die voorligt is of BND het door de consument gestelde verlies moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. De commissie licht haar oordeel hierna toe.

Toetsingskader

3.2 Bij de beoordeling van dit geschil gaat de commissie uit van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden. In dit geval zijn dat de Brand New Day Pensioenrekening beleggen Productvoorwaarden en de Algemene Bankvoorwaarden 2017. De rechten en verplichtingen die uit deze voorwaarden voortvloeien zijn het uitgangspunt voor de beoordeling.

3.3 In artikel 13 van de Productvoorwaarden is bepaald dat per e-mail ontvangen opdrachten van de rekeninghouder zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen tien werkdagen in behandeling worden genomen. Bij de uitvoering van verkoopopdrachten hanteert BND een dagelijks cut-off moment van 10.00 uur. Een verkoopopdracht die vóór dit tijdstip wordt ingevoerd, wordt in beginsel dezelfde werkdag verwerkt tegen de slotkoers van die dag. Voor een aantal zogenoemde vertraagde fondsen geldt echter een afwijkende verwerkingswijze. Bij deze fondsen vindt de afwikkeling pas twee werkdagen na het invoeren van de verkoopopdracht plaats, waarbij de verkoop plaatsvindt tegen de slotkoers van die latere werkdag. Het fonds waarin de consument belegt, het BND Small Cap Wereld Indexfonds Totaal Carbon Screened, behoort tot deze categorie vertraagde fondsen.

Fiscale waardeoverdracht?

3.4 BND voert aan dat het verzoek van de consument neerkomt op een fiscale geruisloze waardeoverdracht en dat daarom de in het Protocol Stroomlijning Waardeoverdracht genoemde termijn van veertien kalenderdagen richtinggevend is.

Daarbij wijst BND erop dat dit protocol in de Productvoorwaarden van toepassing is verklaard op verkoopopdrachten in het kader van een fiscale waardeoverdracht. De commissie volgt BND hierin niet. Het verzoek van de consument ziet op verkoop van participaties op zijn pensioenrekening beleggen en op interne overboeking van de verkoop-opbrengst naar zijn pensioenrekening sparen, beide bij BND. Dit is een interne wijziging binnen dezelfde lijfrenterekening van de consument. Dat deze twee rekeningen administratief als afzonderlijke producten worden gevoerd, maakt dit niet anders, omdat zij beide kwalificeren als bancaire lijfrente in de zin van artikel 3.126a Wet inkomstenbelasting 2001 en geen afzonderlijke fiscale aanspraken doen ontstaan. Het verzoek heeft uitsluitend betrekking op de wijze waarop het lijfrentekapitaal wordt aangehouden, namelijk van beleggen naar sparen. De beleggingsrekening wordt bovendien niet opgeheven.

3.5 Het is de commissie niet gebleken dat er sprake is van afzonderlijke, fiscaal onderscheiden producten of dat de interne omzetting moet worden aangemerkt als een overgang naar een ander lijfrenteproduct in de zin van de fiscale wetgeving. De voorwaarden koppelen de toepassing van de protocoltermijnen uitsluitend aan verkooporders uitgevoerd in het kader van een fiscale waardeoverdracht. Van een dergelijke situatie is de commissie niet gebleken.

3.6 Dat in de Productvoorwaarden wordt gesproken over een fiscale waardeoverdracht maakt het voorgaande niet anders. Bij een redelijke uitleg van die bepaling moet aansluiting worden gezocht bij de fiscale betekenis van het begrip. Omdat geen sprake is van beëindiging van de bestaande lijfrente of van overgang naar een ander lijfrenteproduct in de zin van artikel 3.126a van de Wet inkomstenbelasting 2001, kan het verzoek van de consument niet als zodanig worden aangemerkt.

Termijn afhandeling verkooporder

3.7 De commissie neemt als uitgangspunt dat de consument op dinsdag 4 maart 2025 om 17.10 uur per e-mail een verzoek heeft ingediend tot verkoop van zijn participaties en een interne overboeking van de opbrengst naar de pensioenrekening sparen. Op grond van artikel 13 van de Productvoorwaarden moet een per e-mail ontvangen verzoek zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen tien werkdagen, in behandeling worden genomen. BND diende de verkoopopdracht dus uiterlijk op 18 maart 2025 in behandeling te nemen. Het is niet gebleken dat BND deze termijn heeft overschreden of dat het verzoek onvoldoende voortvarend is opgepakt. BND heeft de verkoopopdracht ingevoerd op maandag 10 maart 2025 om 10.32 uur na het verrichten van een controle. Dit is niet voortvarend, maar wel een redelijke verwerkingstermijn.

3.8 De consument belegt daarnaast in een zogenoemd vertraagd fonds. Bij deze fondsen duurt de afwikkeling twee werkdagen en vindt de verkoop plaats tegen de slotkoers van de daaropvolgende werkdag. In dit geval heeft dit ertoe geleid dat de participaties zijn verkocht tegen de slotkoers van woensdag 12 maart 2025.

Deze gang van zaken is in overeenstemming met de contractuele bepalingen en de fondsspecifieke verwerkingsregels. De commissie acht de bijbehorende termijnen bovendien niet onredelijk, omdat ze voortvloeien uit de werking van het fonds en voor rekeninghouders kenbaar zijn.

3.9 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 verkoop-opbrengst op 12 maart 2025 lager is uitgevallen dan hij had gehoopt, vloeit voort uit de waardeschommelingen van het fonds. Het risico van dergelijke waardeschommelingen komt in beginsel voor rekening van de belegger.

3.10 De commissie merkt op dat de informatievoorziening van BND, zowel op de website als in de e-mailcorrespondentie met de consument, duidelijker had kunnen zijn over specifieke verwerkingstermijnen die gelden bij verkoop van participaties in zogenoemde vertraagde fondsen. Het is echter niet gebleken dat BND onjuiste informatie heeft verstrekt of dat de consument, bij een volledigere toelichting, een andere handelwijze zou hebben gekozen waardoor het gestelde verlies zou zijn voorkomen. De commissie ziet daarom geen grond om te oordelen dat BND in haar informatievoorziening zodanig is tekortgeschoten dat dit tot aansprakelijkheid leidt.

3.11 Gezien het voorgaande zal de vordering van de consument worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.12 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 13 van de Productvoorwaarden van belang. Dit artikel is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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

Bijlage - Relevante bepalingen de algemene voorwaarden

Brand New Day Pensioenrekening-beleggen Productvoorwaarden

Artikel 1 Begripsomschrijving

15. Fiscale waardeoverdracht: het fiscaal geruisloos laten overboeken van een opgebouwd lijfrentekapitaal naar een geblokkeerd lijfrenteopbouwproduct of uitkeringsproduct bij een andere financiële instelling of bij Brand New Day Bank.

Artikel 13 Digitale rekening en communicatie

5. (...) In het geval Brand New Day Bank een Opdracht van de Rekeninghouder niet via MijnBND ontvangt maar via e- mail of post, zal zij deze Opdracht zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 10 werkdagen in behandeling nemen.

D. Verwerking beleggingsorders

3. Verkooporder

(...) Indien de verkooporder wordt uitgevoerd in het kader van een fiscale waardeoverdracht zal Brand New Day Bank de in het Protocol Stroomlijning Waardeoverdracht genoemde termijnen in acht nemen.