Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-115
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 31 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Brand New Day Vermogensopbouw N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen BND
Datum uitspraak	: 7 februari 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Execution Only. Beleggingsrekening. Consument klaagt erover dat hij door BND verkeerd is geïnformeerd over de datum van de eerstvolgende dag waarop hij zijn participaties in een beleggingsinstelling zou kunnen verkopen. Nu de verkoop een dag eerder was dan aan Consument meegedeeld, is het aan BND om dit te corrigeren door het uitbetalen van het koersverschil. De Commissie concludeert dat de verkooporder conform de opdracht van Consument is uitgevoerd op de eerstvolgende handelsdag tegen de alsdan geldende koers, die bij het inleggen van de order niet bekend is. Consument heeft daardoor geen schade geleden.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief alle bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtenformulier en de aanvullingen hierop van Consument, 2) het verweerschrift van BND, 3) de repliek van Consument en 4) de dupliek van BND. Consument heeft gekozen voor een bindend advies, wat betekent dat de beslissing voor beide partijen bindend is.

1.2 De zaak is op stukken beslist.

2. Waar gaat het om?

2.1 Consument belegt via een beleggingsrekening bij BND in het BND Wereld Index Fund Unhedged, een subfonds van het BND Paraplufonds I. Van toepassing op de overeenkomst, zijn de BND Paraplufonds I Voorwaarden en de Prospectus. Uit deze voorwaarden en Prospectus blijkt dat de participaties eenmaal per maand op de eerste werkdag verhandeld worden door BND, de beheerder van het Fonds. Dit is een regulier handelsmoment. Daarnaast kunnen participaties op een andere werkdag dan het regulier handelsmoment wordt aangeboden voor terugkoop. Dit is een tussentijds handelsmoment.

2.2 Op 3 juli 2019 heeft Consument contact opgenomen met BND over het eerstvolgende handelsmoment. Zowel Consument als BND kunnen geen telefoonnotitie van dit gesprek overleggen. Naar aanleiding van dit gesprek heeft Consument via het online klantdomein (MijnBND) een verkoopopdracht gegeven.

2.3 Op donderdag 11 juli 2019 heeft BND de verkoopopdracht van Consument uitgevoerd. De beleggingen van Consument zijn bij deze uitvoering verkocht tegen de slotkoers van woensdag 10 juli 2019.

2.4 Op vrijdagmiddag 12 juli 2019 heeft Consument BND een e-mail gestuurd met het volgende verzoek:
"Vorige week heb ik contact gehad met u over de verkoop van mijn aandelen. Hierbij is aangegeven dat als ik woensdag (10-7) voor 10:00 de opdracht tot verkopen geef de aandelen vandaag (vrijdag 12-7) verkocht zouden worden tegen de slotkoers van donderdag (11-7). Helaas zie ik nu in het transactieoverzicht dat de aandelen zijn verkocht tegen de slotkoers van woensdag 10-7. Vriendelijk verzoek om dit te corrigeren naar de koers van donderdag."

2.5 Op dezelfde dag heeft BND per e-mail als volgt gereageerd:

"Hartelijk dank voor uw bericht. Wat vervelend om te horen dat de verkoop van uw aandelen niet volledig volgens uw verwachtingen is uitgevoerd. Graag geef ik u een toelichting in deze e-mail.

Handelsmomenten
In de gebruikelijke situatie is er per maand één handelsmoment. Tijdens het handelsmoment kunnen er zowel participaties worden verkocht als aangekocht. Naast dit maandelijkse handelsmoment bieden wij een aantal keer per maand ook nog een extra, losstaand verkoopmoment. Dit verkoopmoment valt doorgaans op een vrijdag. In zo'n situatie dient de opdracht de woensdag ervoor voor 10:00 bij ons binnen zijn.

Echter, een ongeschreven regel is geen regel zonder uitzonderingen. Een aantal keer per jaar valt dit verkoopmoment niet op een vrijdag. Zo ook in uw geval. Het verkoopmoment viel deze week namelijk op donderdag 11 juli. Om deze reden zijn uw participaties dan ook verkocht op deze datum.

Contact met BND
De enige reden die ik kan bedenken over het contact met mijn collega is dat hij/zij de algemene situatie heeft geschetst. Exacte data van het verkoopmoment kunnen namelijk altijd wisselen. Dit ondanks onze poging deze extra dienst zo constant mogelijk aan te bieden.

Aangezien het verkoopmoment op donderdag 11 juli lag en uw participaties op die datum zijn verkocht, kunnen wij u geen vergoeding aanbieden. Het is voor Brand New Day namelijk niet mogelijk geweest om vandaag te handelen.

Ik kan mij voorstellen dat het achteraf vervelend voor u is, gezien de koers van woensdag op donderdag is gestegen. Andersom had het voor u ook voordelig kunnen uitpakken, aangezien de koers evengoed had kunnen dalen van woensdag op donderdag."

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument stelt dat BND is tekortgeschoten in de vastlegging van de telefonische afspraken die tot een verkoop van de aandelen tegen de koers van 11 juli 2019 had moeten leiden. Daardoor is er niet op zorgvuldige wijze met de belangen van Consument omgegaan. Consument vordert de schadevergoeding van € 750,00, zijnde € 500,00 schade door het koersverschil en €250,00 voor de tijdsinvestering voor het behandelen van de klacht en de geestelijke schade door onbegrip bij BND.

3.2 BND heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Partijen verschillen van standpunt over de vraag of BND gehouden was de participaties op 12 juli 2019 te verkopen in plaats van de eerstvolgende tussentijdse handelsdag, die op 11 juli 2019 plaatvond.

4.2 De Commissie is van oordeel dat duidelijk is dat Consument op 3 juli 2019 zijn participaties wilde verkopen op het eerstvolgende handelsmoment. Hij heeft daartoe zelf een order ingelegd op 3 juli 2019 nadat hij van BND had vernomen dat dit handelsmoment op 12 juli 2019 zou vallen.

4.3 BND geeft gemotiveerd aan dat het eerstvolgende handelsmoment plaatsvond op 11 juli 2019 om zo een fiscaal geruisloze overdracht te kunnen laten plaatsvinden en dat 12 juli 2019 geen tussentijdse handelsdag was waarop verkoop had kunnen plaatsvinden.

4.4 Hoewel de Commissie het aannemelijk acht dat Consument door de medewerker van BND foutief is geïnformeerd over de datum van de eerstvolgende handelsdag, is de Commissie van oordeel dat Consument hierdoor geen schade heeft geleden. Consument heeft immers bij het inleggen van zijn verkooporder op 3 juli 2019 aangegeven dat hij uitvoering wilde op de eerstvolgende handelsdag. Bij het inleggen van zijn order had Consument geen duidelijkheid over de prijs die hij voor zijn participaties zou ontvangen, omdat verhandeling altijd plaatsvindt tegen de slotkoers van de vorige dag. Dit is een in de markt gebruikelijke wijze van verhandeling van participaties in zogenaamde open-end beleggingsinstellingen, zoals in dit geval het BND Wereld Index Fund Unhedged.

Consument heeft daarom bij het inleggen van de order geaccepteerd dat hij de nog vast te stellen koers zou ontvangen voor de eerstvolgende handelsdag, ongeacht of deze handelsdag op 11 juli 2019 of 12 juli 2019 zou vallen. Nu achteraf blijkt dat de slotkoers voor 12 juli 2019 hoger zou zijn uitgevallen als de handelsdag op die datum zou zijn gevallen, betekent dit niet dat Consument schade lijdt, omdat 12 juli 2019 geen handelsdag was waarop de participaties verkocht konden worden.

4.5 Alle overige door Consument aangevoerde argumenten zal de Commissie onbesproken laten nu deze niet leiden tot een ander oordeel.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.