Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-209
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 juli 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Brand New Day Vermogensopbouw N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen BND
Datum uitspraak	: 3 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

De consument heeft de door haar gewenste fondsverdeling in een verkeerde kolom in MijnBND ingevoerd, waardoor beleggingen zijn aangekocht aan de hand van de oorspronkelijk ingestelde verdeling. De fondsverdeling kon pas op het eerstvolgende (maandelijkse) handelsmoment aangepast worden. Uit coulance heeft BND de consument aangeboden om het rendementsverschil tussen de daadwerkelijke fondsverdeling en de gewenste fondsverdeling te vergoeden. Partijen verschillen van mening over de vraag hoe de rendementsvergelijking uitgevoerd moet worden. Partijen komen uit op heel andere bedragen. De consument komt uit op een (positief) bedrag van € 3.173,-, terwijl BND uitkomt op een negatief bedrag van € 647,86. In de visie van de commissie leidt de juiste berekeningswijze ertoe dat BND een bedrag van € 327,57 aan de consument moet vergoeden.

1. Het procesverloop

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van BND; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van BND.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op donderdag 18 februari 2021 en hebben hieraan deelgenomen.

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 tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 16 april 2020 heeft de consument een beleggingsrekening geopend bij BND. Bij het openen van de rekening is uitgegaan van de volgende fondsverdeling:

- 90% BND Wereld Indexfonds Hedged
- 10% BND Euro Obligatie Indexfonds

2.2 Bij het openen van de rekening heeft de consument een eerste inleg gedaan van € 60.000,-. Op 20 april 2020 wilde de consument de fondsverdeling van deze inleg wijzigen in:

- 45% BND Small Cap Wereld Indexfonds (hierna: "Small Cap")
- 45% BND Duurzaam Wereld Indexfonds-A (hierna: "Duurzaam")
- 10% BND Euro Obligatie Indexfonds

2.3 In plaats van deze wijziging door te voeren in de kolom "Nieuwe inleg aanpassen" heeft de consument abusievelijk de middelste kolom ("Beleggingen aanpassen") in MijnBND gebruikt, en heeft hiermee onbedoeld *de fondsverdeling van haar portefeuille* gewijzigd (en dus niet *de fondsverdeling van de gedane inleg*). Om deze reden zijn op 30 april 2020 (het maandelijkse handelsmoment) de beleggingen aangekocht aan de hand van de oorspronkelijk ingestelde verdeling (90% BND Wereld Indexfonds-Hedged en 10% BND Euro Obligatie Indexfonds) en niet aan de hand van de door de consument gewenste verdeling (45% Small Cap, 45% Duurzaam en 10% BND Euro Obligatie Indexfonds).

2.4 De consument heeft daarop contact opgenomen met BND en aangegeven niet akkoord te zijn met deze fondsverdeling. Omdat de consument een nieuwe klant was, heeft BND op 4 mei 2020 uit coulance het volgende aanbod gedaan:

"Gezien de opdracht nu al heeft plaatsgevonden, gaat de ideale situatie niet meer op. Ook wij zijn nu gebonden aan het maandelijkse handelsmoment om uw fondsverdeling aan te passen. De eerstvolgende mogelijkheid om de wijzigingen door te voeren is daarom per 1 juni.

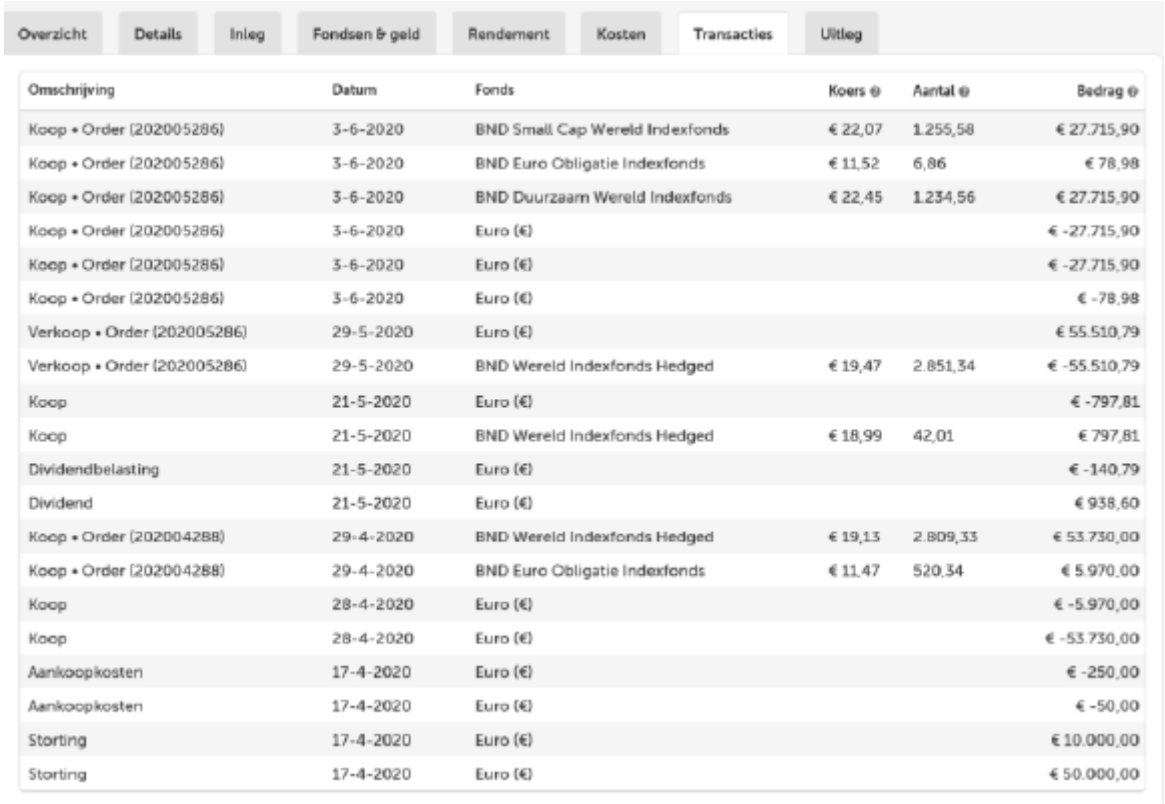
Aangezien u een nieuwe klant bent die voor het eerst een opdracht heeft doorgevoerd, willen wij u voor deze keer tegemoetkomen. In dit scenario stellen wij de fondsverdeling tijdens het aankomende handelsmoment handmatig voor u in. Vervolgens zullen wij het ontstane rendementsverschil op de rekening berekenen. Het verschil tussen de maand beleggen volgens uw gewenste fondsverdeling (45% Small cap, 45% Duurzaam, 10% Obligaties) en de huidige fondsverdeling wordt hierna gecorrigeerd. Met andere woorden; als u hiervoor kiest zullen wij uitgaan van het behaalde rendement op uw waarde met de gewenste fondsverdeling. De waarde op uw rekening wordt zowel positief als negatief gecorrigeerd.

Wilt u liever geen gebruik maken van deze oplossing, dan kunt u de wijziging ook zelf doorvoeren in MijnBND. De wijzigingen zullen vervolgens per 1 juni worden doorgevoerd. In dat geval rendeert uw waarde deze maand volgens de huidige fondsverdeling (90% Wereld Indexfonds Hedged, 10% Obligaties).”

2.5 Op 4 mei 2020 heeft de consument BND een e-mail gestuurd en daarin aangegeven dat ze graag gebruik maakt van het aanbod van BND.

2.6 Op 29 mei 2020 heeft BND de switch in gang gezet. De verkoop van de participaties in het BND Wereld Indexfonds Hedged heeft plaatsgevonden tegen de slotkoers van 29 mei 2020. De aankoop van de participaties in de gewenste fondsen (Duurzaam en Small Cap) is gedaan tegen de slotkoers van 3 juni 2020. Dit is door BND als volgt toegelicht. Het maandelijkse handelsmoment waarop participaties worden aangekocht en verkocht, vindt altijd plaats op de eerste werkdag van de maand. De eerste werkdag van juni was op dinsdag 2 juni 2020 (maandag 1 juni 2020 was tweede Pinksterdag). De verkoop van de participaties vindt altijd plaats op de laatste werkdag voor het handelsmoment (vrijdag 29 mei 2020 in dit geval). Omdat bij een sell-all eerst de opbrengst van de verkoop bepaald dient te worden voordat aankoop in de nieuwe subfondsen kan worden gerealiseerd, vindt de aankoop plaats tegen de slotkoers van de werkdag direct volgend op de werkdag van het maandelijkse handelsmoment (woensdag 3 juni 2020) en dus niet tegen de slotkoers van de handelsdag zelf.

2.7 Alle transacties – dus de aankoop op 29 april 2020 volgens de oorspronkelijke (maar uiteindelijk niet-gewenste) fondsverdeling, en het herstel op 29 mei 2020 / 3 juni 2020 – zijn terug te vinden in het volgende overzicht:



Overzicht | Details | Inleg | Fondsen & geld | Rendement | Kosten | Transacties | Uitleg

Omschrijving	Datum	Fonds	Koers	Aantal	Bedrag
Koop • Order (202005286)	3-6-2020	BND Small Cap Wereld Indexfonds	€ 22,07	1.255,58	€ 27.715,90
Koop • Order (202005286)	3-6-2020	BND Euro Obligatie Indexfonds	€ 11,52	6,86	€ 78,98
Koop • Order (202005286)	3-6-2020	BND Duurzaam Wereld Indexfonds	€ 22,45	1.234,56	€ 27.715,90
Koop • Order (202005286)	3-6-2020	Euro (€)			€ -27.715,90
Koop • Order (202005286)	3-6-2020	Euro (€)			€ -27.715,90
Koop • Order (202005286)	3-6-2020	Euro (€)			€ -78,98
Verkoop • Order (202005286)	29-5-2020	Euro (€)			€ 55.510,79
Verkoop • Order (202005286)	29-5-2020	BND Wereld Indexfonds Hedged	€ 19,47	2.851,34	€ -55.510,79
Koop	21-5-2020	Euro (€)			€ -797,81
Koop	21-5-2020	BND Wereld Indexfonds Hedged	€ 18,99	42,01	€ 797,81
Dividendbelasting	21-5-2020	Euro (€)			€ -140,79
Dividend	21-5-2020	Euro (€)			€ 938,60
Koop • Order (202004288)	29-4-2020	BND Wereld Indexfonds Hedged	€ 19,13	2.809,33	€ 53.730,00
Koop • Order (202004288)	29-4-2020	BND Euro Obligatie Indexfonds	€ 11,47	520,34	€ 5.970,00
Koop	28-4-2020	Euro (€)			€ -5.970,00
Koop	28-4-2020	Euro (€)			€ -53.730,00
Aankoopkosten	17-4-2020	Euro (€)			€ -250,00
Aankoopkosten	17-4-2020	Euro (€)			€ -50,00
Storting	17-4-2020	Euro (€)			€ 10.000,00
Storting	17-4-2020	Euro (€)			€ 50.000,00

2.8 Op 10 juni 2020 heeft BND de consument een e-mail gestuurd en daarin aangegeven dat de door de consument gewenste verdeling (45% Duurzaam en 45% Small Cap) het slechter heeft gedaan dan de daadwerkelijke fondsverdeling (90% Wereld Indexfonds Hedged) en dat de afspraak van 4 mei 2020 zou betekenen dat BND € 647,86 aan de rekening van de consument zou moeten onttrekken. BND heeft echter besloten om deze onttrekking te laten zitten.

2.9 BND heeft het bedrag van € 647,86 als volgt toegelicht:

	A	B	C	D	E	F	G
35	**Gehele netto aankoopwaarde =**	€ 59.700,00					
36							
37	**Aankoop handelsmoment 1-5**		**Gebruikte slotkoers per 29-04**	**Aantal participatie**	**Waarde**		
38	BND Wereld Indexfonds Hedged	90%	€ 19,125546	2.809,33	€ 53.730,00		
39	BND Euro Obligatie Indexfonds	10%	€ 11,473316	520,3377995	€ 5.970,00		
40							
41	**Fictieve aankoop handelsmoment 1-5**						
42	BND Euro Obligatie Indexfonds	10%	€ 11,473316	520,3377995	€ 5.970,00		
43	BND Small Cap Wereld Indexfonds	45%	€ 20,677505	1299,237988	€ 26.865,00		
44	BND Duurzaam Wereld Indexfonds - A	45%	€ 21,875855	1228,066286	€ 26.865,00		
45							
46							
47	**Verkoopmoment onjuiste/actuele portefeuille per 2-juni**		**Gebruikte slokoers per 29-05**			**Koersverschil in 1 maand**	
48	BND Wereld Indexfonds Hedged (verkoop)	90%	€ 19,468306	2.809,33	€ 54.692,926486	€ 962,926486	(zonder dividend uitkering)
49	BND Euro Obligatie Indexfonds	10%	€ 11,552626	520,3377995	€ 6.011,267991	€ 41,267991	(zonder dividend uitkering)
50						€ 1.004,194477	
51	**Dividend per participatie**						
52	BND Wereld Indexfonds Hedged	€ 0,334102	€ 18,991041	42,00995613	€ 938,603293		
53	Slotkoers dividend - belasting		€ 19,468306	42,00995613	€ 817,862681	€ 817,862681	
54						€ 1.822,06	
55	**Stand fictieve portfolio per 2 juni**		**Gebruikte slokoers per 29-05**				
56	BND Euro Obligatie Indexfonds	10%	€ 11,552626	520,3377995	€ 6.011,267991	€ 41,267991	
57	BND Small Cap Wereld Indexfonds	45%	€ 21,271363	1299,237988	€ 27.636,562873	€ 771,562873	
58	BND Duurzaam Wereld Indexfonds - A	45%	€ 21,854972	1228,066286	€ 26.839,354292	-€ 25,645708	
59						€ 787,185156	
60	**Dividend per participatie**						
61	BND Duurzaam Wereld Indexfonds - A	€ 0,364889	€ 21,509153	17,70835407	€ 448,107879		
62	Slotkoers dividend - belasting		€ 21,854972	17,70835407	€ 387,015582	€ 387,015582	
63						€ 1.174,200738	
64	**Dividend per participatie:**						
65	BND Wereld indexfonds Hedged	€ 0,334102	€ 938,603293				
66	BND Duurzaam Wereld Indexfonds - A	€ 0,364889	€ 448,107879				
67						Verschil portfolio	
68						€ 647,856419	Nadeel
69							

2.10 De consument heeft aangegeven dat zij juist recht heeft op een bedrag van € 3.173,-.

2.11 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid, waarna de consument haar klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

2.12 De consument vordert een vergoeding van € 3.173,-. Op 4 mei 2020 heeft BND een hersteltoezegging gedaan. Volgens de consument komt een correcte berekening van de toegezegde correctie uit op een bedrag van € 3.173,-. De consument heeft dit onderbouwd met de volgende tabel:

Verschil door herstel van gewenste aankoop (45% Small Cap en 45% Duurzaam)							
	Small Cap			**Duurzaam**			Toelichting
aankoopbedrag	€ 26.865			€ 26.865			ieder 45% van € 59.700
	koers	aantal	waarde	koers	aantal	waarde	
aantal stuks bij aankoop 29/4	€ 20,15	**1333,56**	**€ 26.865**	€ 20,91	**1284,98**	**€ 26.865**	
aantal actuele stuks (3/6)	€ 22,07	**1255,58**	**€ 27.716**	€ 22,45	**1234,56**	**€ 27.716**	volgens BND na switch 3/6
verschil		77,98	€ 1.721		50,42	€ 1.132	
waarde per 3/6	€ 22,07	1333,56	€ 29.437	€ 22,45	1284,98	€ 28.848	aantal aangekocht per 29/4
dividenduitkering in mei (minus 15% dividendbelasting)				€ 0,31	1284,98	€ 398	gebaseerd op aantal 29/4
subtotaal						**€ 58.683**	
vergelijk met waarde 90% fondsen in BND rekening per 3/6						€ 55.510	zie printscreen BND transacties
verschil dat klant mist per 3/6						**€ 3.173**	

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De commissie stelt voorop dat BND met haar e-mail van 4 mei 2020 de consument (uit coulance) een aanbod heeft gedaan. De consument heeft dit aanbod aanvaard en daarmee is er een overeenkomst tot stand gekomen. Dit betekent dat BND gebonden is aan haar toezegging van 4 mei 2020.

3.2 Partijen verschillen van mening over de vraag waar de toezegging precies op neerkomt en hoe de rendementsvergelijking uitgevoerd moet worden. Partijen komen uit op heel andere bedragen. De consument komt uit op een (positief) bedrag van € 3.173,-, terwijl BND uitkomt op een negatief bedrag van € 647,86. Dit verschil wordt voornamelijk veroorzaakt door:

1) de gehanteerde peildata:
- 29 april 2020 – 29 mei 2020 (in de visie van BND)
- 29 april 2020 – 3 juni 2020 (in de visie van de consument)

2) de gehanteerde koersen op 29 april 2020:
- BND hanteert een koers van € 20,677505 voor Small Cap en € 21,875855 voor Duurzaam.
- de consument hanteert een koers van € 20,15 voor Small Cap en € 20,91 voor Duurzaam.

3.3 Wat betreft het eerste punt geldt het volgende. De gehanteerde peildata verklaren een deel van het verschil. Tussen 29 mei 2020 en 3 juni 2020 zijn de koersen namelijk gestegen. De consument neemt dit wel mee in haar berekening, BND niet. BND stelt dat niet is toegezegd om het tijdens de switch ontstane koersverschil ook te vergoeden. Volgens BND is enkel toegezegd het "*verschil tussen de maand beleggen volgens uw gewenste fondsverdeling (45% Small cap, 45% Duurzaam, 10% Obligaties) en de huidige fondsverdeling*" te corrigeren: dit betreft dus het verschil in rendement tussen 29 april 2020 en 29 mei 2020. De commissie volgt BND hierin niet. Uit de e-mail van 4 mei 2020 blijkt niet dat de verkoop en de aankoop op verschillende data zou plaatsvinden en dat BND het koersverschil tussen deze data niet zou vergoeden. De commissie oordeelt dat de consument de toezegging mocht opvatten als een hersteltoezegging. En aangezien het herstel pas volledig is gerealiseerd op 3 juni 2020, dient met (de koersen van) deze datum gerekend te worden.

Voor de volledigheid merkt de commissie op dat partijen het wel eens zijn over de eerste peildatum: op 30 april 2020 zouden de participaties worden aangekocht tegen de slotkoers van 29 april 2020, dus er dient met de slotkoers van 29 april 2020 gerekend te worden.

3.4 Wat betreft het tweede punt geldt het volgende. De gehanteerde koersen voor de eerste peildatum verklaren eveneens een deel van het verschil. De consument gaat namelijk uit van lagere koersen (per 29 april 2020) dan BND, waardoor zij op een hoger aantal participaties uitkomt (dat aangekocht had moeten worden). In deze klachtprocedure heeft BND aangetoond dat de slotkoers op 29 april 2020 van Small Cap € 20,677505 was en dat de slotkoers van Duurzaam € 21,875855 was. De commissie zal daarom van deze slotkoersen uitgaan.

Voor de volledigheid merkt de commissie op dat partijen wel dezelfde slotkoers hanteren voor de tweede peildatum: namelijk € 22,074108 voor Small Cap en € 22,450068 voor Duurzaam.

3.5 In de visie van de commissie is de juiste berekeningswijze als volgt:

Indien op peildatum 1 € 26.865 (oftewel 45% van € 59.700[1]) was belegd in Small Cap, dan zouden er (tegen een koers van € 20,677505) **1299,24** participaties Small Cap zijn aangekocht.[2] Om de situatie te herstellen zouden er op peildatum 2 alsnog 1299,24 participaties Small Cap aangekocht moeten worden. Op peildatum 2 zijn echter 1255,58 participaties Small Cap aangekocht[3] (tegen een koers van € 22,074108).[4] Er zijn dus (1255,58 -/- 1299,24 =) **43,66** participaties **te weinig** aangekocht. Op peildatum 2 bedroeg de waarde van 43,66 participaties Small Cap (43,66 * 22,074108 =) € 963,76.

Indien op peildatum 1 € 26.865,- (oftewel 45% van € 59.700,-) was belegd in Duurzaam, dan zouden er (tegen een koers van € 21,875855) **1228,07** participaties Duurzaam zijn aangekocht.[5] Om de situatie te herstellen zouden er op peildatum 2 alsnog 1228,07 participaties Duurzaam aangekocht moeten worden. Op peildatum 2 zijn echter 1234,56 participaties Duurzaam aangekocht[6] (tegen een koers van € 22,450068).

---

[1] De oorspronkelijke inleg van € 60.000 minus € 300 aankoopkosten komt uit op € 59.700.

[2] 26.865 gedeeld door 20,677505 is immers 1299,24.

[3] Het aantal aangekochte participaties blijkt uit het overzicht in overweging 2.7.

[4] Dat er op peildatum 2 voor (1255,58 * 22,074108 =) € 27.715,81 is aangekocht (en niet voor € 26.865) heeft te maken met de (hoge) verkoopopbrengst van de participaties BND Wereld Indexfonds Hedged. Op peildatum 1 is er voor (90% van € 59.700 =) € 53.730 aan participaties BND Wereld Indexfonds Hedged aangekocht. Op 29 mei 2020 zijn deze participaties voor € 55.510 verkocht. Op peildatum 2 is voor de helft van dit bedrag (dus € 27.715) aan participaties Small Cap aangekocht (en voor de andere helft participaties Duurzaam).

[5] 26.865 gedeeld door 21,875855 is immers 1228,07.

[6] Het aantal aangekochte participaties blijkt uit het overzicht in overweging 2.7.

Er zijn dus (1234,56 -/- 1228,07 =) **6,49** participaties **te veel** aangekocht. Op peildatum 2 bedroeg de waarde van 6,49 participaties Duurzaam (6,49 * 22,450068 =) € 145,70.

3.6 Dit betekent dat BND de waarde van 43,66 participaties Small Cap (oftewel € 963,76) aan de consument moet vergoeden en dat de consument de waarde van 6,49 participaties Duurzaam (oftewel € 145,70) aan BND verschuldigd is. Dit komt erop neer dat BND (963,76 -/- 145,70 =) € 818,06 aan de consument moet vergoeden.

3.7 Er dient echter nog een correctie plaats te vinden voor het uitgekeerde dividend. In mei 2020 is dividend uitgekeerd op Duurzaam (€ 0,364889 per participatie) en op BND Wereldindexfonds Hedged (€ 0,334102 per participatie). Als op peildatum 1 1228,07 participaties Duurzaam waren aangekocht, dan had de consument (1228,07 * 0,364889 =) € 448,11 aan dividend ontvangen.[7] Nu de consument in mei 2020 geen participaties Duurzaam had maar wel 2809,33[8] participaties BND Wereldindexfonds Hedged, heeft zij in mei 2020 (2809,33 * 0,334102 =) € 938,60 aan dividend ontvangen.[9] De consument heeft dus een voordeel gehad van (938,60 -/- 448,11 =) € 490,49. Dit voordeel moet in mindering worden gebracht op het bedrag (van € 818,06) dat BND aan de consument moet vergoeden.

3.8 Dit alles leidt tot de slotsom dat BND (818,06 -/- 490,49 =) € 327,57 aan de consument moet vergoeden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat BND, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd, een bedrag van € 327,57 aan de consument vergoedt.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

---

[7] Iets preciezer gezegd had zij 85% van dit bedrag ontvangen en had zij de ingehouden dividendbelasting (van 15%) kunnen verrekenen in de aangifte inkomstenbelasting.

[8] Dit aantal blijkt uit het overzicht in overweging 2.7.

[9] Dit bedrag komt overeen met het bedrag genoemd in het overzicht in overweging 2.7.