Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1101

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	12 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument wilde via SOFORT geld storten op zijn beleggingsrekening. Dat is niet gelukt, omdat SOFORT niet wordt ondersteund door de bank van de consument. De consument vindt dat DeGiro hem hier beter over had moeten informeren (in het telefoongesprek van 12:48 uur). Naar het oordeel van de commissie was er in dat telefoongesprek echter geen aanleiding voor DeGiro om de consument er uitdrukkelijk op te wijzen dat SOFORT niet door alle banken ondersteund wordt. 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) het verweerschrift van DeGiro; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van DeGiro; 5) de reactie van de consument op de dupliek; 6) de aanvullende reactie van de consument; en 7) de reactie daarop van DeGiro.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij DeGiro. Een (in Spanje woonachtige) belegger bij DeGiro kan op twee manieren geld op zijn beleggingsrekening storten: 1) via een handmatige bankoverschrijving of 2) via een directe storting (SOFORT). De verwerkingstijd van deze twee methoden verschilt. Meestal duurt het enkele werkdagen voordat het geld via een bankoverschrijving daadwerkelijk is ontvangen.

Daarentegen wordt bij een storting via SOFORT het geld door DeGiro voorgeschoten (na authenticatie van de betaling door de bank van de klant), waardoor het geld al binnen een half uur op de beleggingsrekening van de klant kan staan.

2.2 Op 3 november 2023 om 12:48 uur heeft de consument telefonisch contact opgenomen met DeGiro en gevraagd of het geld bij een directe storting via SOFORT meteen op de beleggingsrekening staat. De consument wilde namelijk aandelen FORTINET kopen bij de opening van de Amerikaanse beurzen en wilde daarom dat het geld tijdig op zijn beleggingsrekening zou staan. DeGiro heeft geantwoord dat een storting via SOFORT doorgaans 30 minuten tot één uur duurt. De consument heeft daarop aangegeven dat hij het meteen ging doen, zodat het geld in ieder geval om 14:00 uur op zijn beleggings-rekening zou staan.

2.3 De consument heeft vervolgens geprobeerd om via SOFORT een bedrag van € 2.500 op zijn beleggingsrekening bij DeGiro te storten. Deze storting is mislukt. De reden hiervan is dat SOFORT niet door alle banken ondersteund wordt en de consument een bankrekening heeft bij een bank die niet met SOFORT werkt.

2.4 Om 12:58 uur is in het DeGiro-account van de consument weergegeven dat de storting van € 2.500 niet gelukt was.

2.5 Ruim een uur later heeft de consument opgemerkt dat zijn storting via SOFORT niet gelukt was. Om 14:21 uur heeft hij daarom telefonisch contact opgenomen met DeGiro. In dat telefoongesprek heeft DeGiro aangegeven dat SOFORT niet door alle banken ondersteund wordt.

De klacht en vordering

2.6 De consument vindt dat DeGiro hem niet goed heeft geïnformeerd tijdens het telefoongesprek van 12:48 uur. Hij vindt dat DeGiro toen had moeten aangeven dat SOFORT niet door alle banken ondersteund wordt. Als hij dat toen had geweten, had hij namelijk op een andere manier ervoor gezorgd dat er tijdig geld op zijn beleggingsrekening zou staan. Nu kwam hij er pas achter toen de storting mislukt was en hij nogmaals telefonisch contact met DeGiro had opgenomen. Door de onvolledige informatie-voorziening in het eerste telefoongesprek is hij de kans misgelopen om 85 aandelen FORTINET te kopen tegen de openingskoers van 3 november 2023. Hij vordert hiervoor een schadevergoeding van € 1.320.

Het verweer

2.7 DeGiro 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 Dit geschil draait om de vraag of DeGiro in het telefoongesprek van 12:48 uur de consument had moeten laten weten dat SOFORT niet door elke bank ondersteund wordt.

3.2 De commissie stelt voorop dat dit vraagpunt niet wettelijk of contractueel geregeld is. Uit de eisen van redelijkheid en billijkheid kunnen echter aanvullende verplichtingen voortvloeien (op grond van artikel 6:248 lid 1 Burgerlijk Wetboek). Het komt daarom aan op de vraag wat *in redelijkheid* van DeGiro verwacht mocht worden.

3.3 Naar het oordeel van de commissie was er in het eerste telefoongesprek (van 12:48 uur) geen aanleiding voor DeGiro om de consument er uitdrukkelijk op te wijzen dat SOFORT niet door alle banken ondersteund wordt. In dat telefoongesprek had de consument enkel gevraagd naar de verwerkingstijd van een storting via SOFORT. Die vraag is vervolgens door DeGiro beantwoord. Dat DeGiro in het tweede telefoongesprek (van 14:21 uur) veel uitgebreider is ingegaan op SOFORT en toen wél heeft aangegeven dat SOFORT niet door alle banken ondersteund wordt, heeft te maken met het feit dat de consument geprobeerd had om geld te storten via SOFORT en dat deze storting niet gelukt was. Bij het tweede telefoongesprek was er dus een concrete aanleiding voor DeGiro om uitgebreider op SOFORT in te gaan. In het eerste telefoongesprek was van een dergelijke aanleiding geen sprake. Van DeGiro had daarom niet verwacht hoeven worden dat zij de consument in het eerste telefoongesprek zou wijzen op een uitzonderingssituatie waarin een storting via SOFORT niet mogelijk is. Van een tekortkoming door DeGiro is daarom geen sprake.

3.4 Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn 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-en-statuten. 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/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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl