Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-895
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 juli 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Aangeslotene
Datum uitspraak	: 7 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid personen te verwijzen naar Aangeslotene. Daarvoor zou hij transactietegoed krijgen. Dat transactietegoed heeft hij niet gekregen. Hij heeft dat tegoed gevorderd en daarnaast vergoeding voor eigen tijd en immateriële schadevergoeding. De Commissie is van oordeel dat Consument geen recht heeft op het tegoed en dat de overige schadeposten niet voor vergoeding in aanmerking komen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Via haar website heeft Aangeslotene geadverteerd met een actie waarbij £ 20,- transactietegoed kon worden verkregen wanneer klanten derden verwijzen. Dat tegoed viel ten deel aan de klant en aan de personen die hij zou verwijzen.

2.2 Op de actie waren de *Member get Member Action Conditions* van toepassing.

Voor zover hier relevant, werd een introducé daarin gedefinieerd als "[a] *person or a company that has not been a customer with DEGIRO in a period of 2 years prior to this action and now opens and activates a new account with DEGIRO*."

2.3 Daarnaast bevatten de actievoorwaarden de volgende bepalingen:

> *2. When the Introducé registers and activates an account with DEGIRO in this way, DEGIRO will reimburse the Introducé €20 in transaction fees when he/she incurred costs at a minimum of this same amount within the first 3 months (The Limit). The amount will be reimbursed within 1 month after The Limit is reached. The transaction credit for yourself wil! be granted when the Introducé reaches The Limit. Your transaction credit will be effective starting then and the same rules apply. DEGIRO also reimburses you €20 in transaction fees if the incurred costs at a minimum of this same amount are reached within the first 3 months after the Introducé reaches The Limit. The amount will be reimbursed within 1 month after you reach your Limit.*
>
> *Chronologically, this appears as follows:*
>
> *a. Introducé registers and activates an account and receives €20 in transaction credit. This credit is valid for 3 months.*
>
> *b. As soon as the Introducé incurs €20 in transaction fees within 3 months, the full €20 will be reimbursed.*
>
> *c. After the Introducé incurs transaction fees of €20 within 3 months after registering his/her account, you receive €20 in transaction credit.*
>
> *d. Once you received your €20 in transaction credit and incur €20 in transaction fees within 3 months, your transaction fees will be completely reimbursed.*
>
> *3. Introducés that are registered at the same address as the Client that referred the Introducé, are excluded from this Promotion.*
>
> *4. There is a limitation of €100 per year on brought in Introducés. For example: if you bring in t wo Introducés that reach The Limit, you will receive €40 in transaction credit. When you bring in ten Introducés, you will receive the maximum of €100 in transaction credit in that year.*

2.4 Consument heeft twee personen verwezen, [naam persoon a] en [naam persoon b]. Aan laatstgenoemde heeft Aangeslotene £ 20,- transactietegoed uitgekeerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 314,- schadevergoeding.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de schade van Consument als volgt is opgebouwd. Hij vordert £ 40,- transactietegoed dat wordt uitgekeerd aan hem, £ 140,- voor de tijd die hij heeft besteed aan de klacht en £ 100,- aan immateriële schadevergoeding.

Consument heeft gesteld dat de in overweging 2.2 en 2.3 aangehaalde voorwaarden vanwege een technische fout niet toegankelijk waren toen hij de twee personen verwees. Nadat hij contact had opgenomen met de klantenservice is hem medegedeeld dat hij de gelden al had moeten ontvangen en dat een onderzoek zou worden gestart naar de reden dat hij, ondanks de verwijzing van twee personen naar Aangeslotene, geen geld had ontvangen.

Verweer van Aangeslotene

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- [Naam persoon a] had in de voorgaande jaren reeds een account geopend, waardoor hij niet gekwalificeerd kon worden als introducé als bedoeld in overweging 2.2. [Naam persoon a] noch Consument heeft zodoende recht op £ 20,- transactietegoed;
- Zelf voldeed Consument evenmin aan de voorwaarden, in zijn geval artikel 2, onder d, aangehaald in overweging 2.3. Consument heeft zelf £ 14,17 besteed aan transacties, waardoor hij geen recht had op vergoeding van zijn transactiekosten;
- De schade die Consument heeft geleden komt niet voor vergoeding in aanmerking.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt op dat Consument nakoming vordert van toezeggingen die hem kennelijk door de klantenservice telefonisch zijn gedaan. Voor het standpunt dat die toezeggingen hem zijn gedaan, heeft Consument echter niet het begin van bewijs overgelegd. Aangeslotene heeft in haar verweer verwezen naar de in overweging 2.2 en 2.3 geciteerde voorwaarden, waaruit blijkt dat Consument geen recht heeft op vergoeding. Zodoende kan niet worden vastgesteld dat Consument recht heeft op £ 40,- transactietegoed.

4.2 Dit laat onverlet dat Aangeslotene heeft aangeboden uit oogpunt van coulance over te gaan tot vergoeding van £ 20,- aan transactietegoed aan Consument en £ 20,- aan [naam persoon a]. De Commissie merkt op dat Aangeslotene zich bereid heeft verklaard dit aanbod gestand te houden en verzoekt Aangeslotene tot uitvoering van dat aanbod.

4.3 Voor de overige door Consumenten gevorderde schadeposten geldt dat deze niet voor vergoeding in aanmerking kunnen komen. De vaste lijn van de Commissie luidt dat vergoeding van eigen tijd in beginsel niet wordt toegewezen. Aanleiding om in dit geval van die lijn af te wijken is er niet. Gesteld noch gebleken is dat Consument kosten heeft gemaakt of dat hij door het besteden van die tijd inkomen is misgelopen. Zie Geschillencommissie Kifid, nrs. 2018-118 en 2019-482. Voor toewijzing van de gevorderde immateriële schadevergoeding is evenmin aanleiding. In artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is uiteengezet onder welke voorwaarden dergelijke schade-vergoeding kan worden toegekend. Dat sprake is van één van de in dat artikel opgesomde gevallen is gesteld noch gebleken.

4.4 De Commissie concludeert dat de vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van 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.

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.