Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0805

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	30 maart 2022
Ingediend door	Mevrouw [naam I] (consument I) en de heer [naam II] (consument II), samen verder te noemen de consumenten
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, met haar bijkantoor flatexDEGIRO Bank Dutch Branch mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	26 september 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben op gestelde vragen niet, laat of incompleet antwoord gekregen van DeGiro. Voor het rappelleren en vragen naar betere antwoorden en het eigen onderzoek naar informatie wensen zij gecompenseerd te worden. De commissie ziet dat de dienstverlening op het punt van vlotte communicatie beter had gekund. De gebrekkige dienstverlening heeft echter niet geleid tot de gevorderde schade. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

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 om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten, en 3) het verweerschrift van DeGiro. De consumenten hebben geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om repliek in te dienen.

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 In 3.1 - 3.3 hierna wordt toegelicht waarom deze uitspraak niet-bindend is.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument I heeft een beleggingsrekening bij DeGiro.

2.2 Op 1 december 2021 heeft consument II namens consument I een e-mail gestuurd naar DeGiro met de vraag waarom het winst/verlies-segment op het jaaroverzicht afweek van de winst/verlies-berekening op het transactieoverzicht. Nadat de consumenten hierop geen inhoudelijk antwoord hadden ontvangen, hebben ze de vraag op 12 december 2021 nogmaals neergelegd bij DeGiro. Op 3 januari 2022 heeft DeGiro geantwoord dat zij niet de correctheid van het overzicht kon garanderen. Consument II heeft hierop op 4 januari 2022 aangegeven ontevreden te zijn over dit antwoord en heeft DeGiro verzocht het antwoord te specificeren.

2.3 In dezelfde periode als de voorgaande feiten heeft consument II, namens consument I, op 10 januari 2022 orders geplaatst die dezelfde dag door DeGiro zijn uitgevoerd. Op 17 januari 2022 heeft consument II DeGiro bericht dat hij van twee transacties geen bevestiging per e-mail had ontvangen en deze ook niet in het transactieoverzicht terugzag. DeGiro heeft hierop een standaard e-mailbericht gestuurd dat het momenteel erg druk was en de consument mogelijk langer moest wachten op een antwoord.

2.4 Omdat hij op 19 januari 2022 nog geen inhoudelijk antwoord had ontvangen, heeft consument II bij DeGiro erover geklaagd dat de service ontoereikend was en dat zelfs specifieke vragen niet of onvolledig worden beantwoord.

2.5 Op 21 januari 2022 heeft DeGiro consument II geantwoord dat het jaaroverzicht uitgaat van de koers aan het einde van de dag, terwijl de opgenomen winst/verlies-transacties op de transactieoverzichten de koers van dat moment laat zien. Dit antwoord is eveneens op 11 februari 2022 naar consument I gestuurd.

2.6 De consumenten en DeGiro zijn niet tot een gezamenlijke oplossing van de klacht gekomen, wat heeft geleid tot een klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten vorderen een schade van € 250,- aan schade en voeren hiertoe het volgende aan.

2.8 De consumenten hebben vragen gesteld en DeGiro heeft hierop niet, laat of onvolledig geantwoord. Hierdoor hebben zij zelf veel tijd en moeite besteed en onderzoek moeten verrichten om tot de juiste gegevens en antwoorden te komen.

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

3. De beoordeling

Niet-bindende uitspraak

3.1 Voordat de commissie op de klacht ingaat zal de commissie – omdat consumenten woonachtig zijn in Duitsland – onderzoeken volgens welk recht de klacht moet worden beoordeeld en of zij uitspraak kan doen met een bindend of een niet-bindend advies.

3.2 In dit verband is van belang dat op grond van artikel 6 lid 2 van de Rome 1-verordening (Verordening (EG) nr. 593/2008) de overeenkomst wordt beheerst door het recht van de woonplaats van de consumenten – in dit geval Duits recht – voor zover dat recht hen meer bescherming biedt. De verordening heeft rechtstreekse werking en is van dwingend recht, zodat daarvan niet in het nadeel van een consumenten mag worden afgeweken.

3.3 Op grond van artikel 43.2 van het reglement beoordeelt de commissie klachten naar Nederlands recht. De commissie kan niet vaststellen of de mogelijkheid zich hier voordoet dat Duits recht de consumenten meer bescherming biedt. Dit betekent dat de consumenten de mogelijkheid moeten behouden hun klacht in volle omvang aan de gewone rechter voor te leggen. Deze uitspraak is daarom niet-bindend.[1]

Inhoudelijke beoordeling

3.4 Beoordeeld moet worden of DeGiro is tekortgeschoten. Naar het oordeel van de commissie is daarvan sprake. Het staat immers vast dat de vragen die zijn gesteld door de consumenten door DeGiro niet, laat of onvolledig zijn beantwoord. Vastgesteld moet daarom worden of deze tekortkoming heeft geleid tot de gevorderde schade.

3.5 De commissie kan zich voorstellen dat de consumenten ontevreden zijn over de dienstverlening van DeGiro. De gevorderde schade is echter niet toewijsbaar omdat het niet, laat of onvolledig beantwoorden van de vragen niet heeft geleid tot enig financieel nadeel aan de zijde van de consumenten. Voor zover zij immateriële schade (smartengeld) vorderen, geldt dat de tijd die consumenten aan het verkrijgen van antwoorden en eigen onderzoek heeft besteed niet voldoet aan de vereisten voor een vergoeding van immateriële schade, vermeld in artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek.[2]

[1] Dit is een vaste lijn van de commissie. Zie bijvoorbeeld GC Kifid nr. 2019-914, 2019-916, 2020-496 en 2021-0987.
[2] Zie o.a. HR 15 maart 2019, ECLI:NL:HR:2019:376, onder 4.2.1 en GC Kifid nr. 2022-0715 onder 3.25.

Conclusie

3.6 Gezien de bovenstaande overwegingen wijst de commissie de vordering van de consumenten af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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