

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0107

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	11 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Raisin GmbH, gevestigd te Berlijn, verder te noemen Raisin
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering deels afgewezen en deels niet-behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit de overeenkomst

Samenvatting

De consument heeft via het spaarplatform van Raisin een spaarrekening geopend bij CKV. De online omgeving van Raisin gaf een verkeerde weergave van zijn spaarsaldo. De consument heeft daar meerdere keren over geklaagd. De weergavefout is vervolgens hersteld. De consument klaagt erover dat er meerdere klachten nodig waren om de fout te herstellen en dat Raisin zich niet verantwoordelijk acht voor de fout en geen maatregelen neemt om herhaling te voorkomen. De commissie is van oordeel dat Raisin de klacht voldoende voortvarend heeft opgepakt. De klacht over de verantwoordelijkheid van Raisin is gericht op het voorkomen van de fout in de toekomst. Een mogelijk toekomstig belang is onvoldoende belang om de klacht in behandeling te nemen. Dit klachtonderdeel is daarom niet-behandelbaar.

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) de aanvullende stukken van de consument; 3) de aanvullende stukken van Raisin en 4) het verweerschrift van Raisin.
- 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 Raisin 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 Raisin is een platform dat spaarders en partnerbanken bij elkaar brengt. De consument heeft in dat kader een platformovereenkomst gesloten met Raisin. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de "Precontractuele informatie" en de "Algemene Voorwaarden" van toepassing.

- 2.2 In artikel 17 van de Precontractuele informatie is bepaald dat de relatie tussen partijen wordt geregeld door Duits recht:

“De zakelijke relatie tussen de klant en Raisin wordt geregeld door het Duitse recht (...)”

- 2.3 Via het platform van Raisin heeft de consument een spaarrekening geopend bij de Belgische bank Centrale Kredietverlening N.V. (hierna: CKV).

- 2.4 Op 9 mei 2024 heeft de consument Raisin een bericht gestuurd via de online omgeving met de boodschap dat het saldo van zijn spaarrekening bij CKV onjuist is:

“Het saldo op mijn CKV spaarrekening is op dit moment (9-5-2024) onjuist. Het juiste saldo is 10.000 euro. Graag uw reactie”

- 2.5 In reactie op het bericht van de consument heeft Raisin op 10 mei 2024 excuses aangeboden en aangegeven dat zijn klacht naar de juiste afdeling is doorgestuurd.

- 2.6 In de periode daarna heeft de consument het probleem met de weergave van zijn spaarsaldo nog enkele keren bij Raisin onder de aandacht gebracht.

- 2.7 Op 21 mei 2024 is de onjuiste weergave van het saldo van de spaarrekening hersteld. Diezelfde dag heeft de consument een klacht ingediend bij Raisin. Partijen hebben naar aanleiding van de klacht nog enkele keren heen en weer gemaild. Dat heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil, waarna de consument zijn klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument stelt dat Raisin in haar dienstverlening is tekortgeschoten. Hij voert daartoe het volgende aan. Raisin gaat onzorgvuldig om met het geld van haar klanten. Een bedrag van € 1.000,- is uit zijn account bij Raisin verdwenen. Dit probleem is pas na een aantal klachten rechtgezet. Raisin neemt geen verantwoordelijkheid en verwijst hem naar CKV. Ook onderneemt Raisin geen actie om herhaling van het probleem te voorkomen. Op zijn verzoek om duidelijk te maken wat er zou zijn gebeurd met het verdwenen bedrag als hij de fout niet zelf had ontdekt krijgt hij geen antwoord.

- 2.9 De consument vordert dat Raisin ertoe wordt verplicht 1) zelf controles uit te voeren op transacties; 2) verantwoordelijkheid te nemen voor transacties en daarnaar te handelen en 3) klanten de mogelijkheid te geven om bankafschriften te downloaden.

Het verweer

- 2.10 Raisin heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar draait deze zaak om?

- 3.1 Het geschil dat tussen partijen is ontstaan draait in de kern om het onjuist weergeven van het spaarsaldo van de consument in de online omgeving van Raisin. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de fout inmiddels is rechtgezet. De commissie vat de klacht van de consument zo op dat 1) Raisin zijn klacht sneller had moeten oppakken en 2) Raisin verantwoordelijk is voor de fout en herhaling moet voorkomen door maatregelen te treffen, zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van controles op transacties of het bieden van de mogelijkheid om bankafschriften te downloaden. De commissie komt tot de conclusie dat het tweede klachtonderdeel niet-behandelbaar is en dat het eerste klachtonderdeel ongegrond is. Zij licht dat hieronder toe.

Is de klacht behandelbaar?

- 3.2 Voordat de commissie inhoudelijk op de klacht ingaat, dient zij te beoordelen of de klacht van de consument behandelbaar is. In vraag 1 onder 1 van het Reglement Geschillencommissie Kifid is bepaald dat Kifid klachten behandelt over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is.
- 3.3 De commissie stelt vast dat in artikel 17.1 van de Precontractuele informatie is opgenomen dat Duits recht van toepassing is op de overeenkomst tussen de consument en Raisin. Deze rechtskeuze van partijen brengt daarom in beginsel mee dat de klacht niet behandelbaar is. Partijen hebben desgevraagd verklaard af te zien van hun rechtskeuze voor Duits recht en ingestemd met de toepassing van Nederlands recht op het onderhavige geschil. Dat betekent dat de – aanvankelijke – rechtskeuze van partijen – op basis van voormeld artikel – niet aan behandeling van de klacht in de weg staat.

Heeft de consument voldoende belang bij zijn klacht?

- 3.4 Het tweede klachtonderdeel van de consument houdt in dat Raisin zich niet verantwoordelijk acht voor het onjuist weergeven van zijn spaarsaldo en geen actie onderneemt om herhaling te voorkomen. Naar de commissie begrijpt vordert de consument in dit verband een verklaring voor recht dat Raisin verantwoordelijk is voor het juist weergeven van zijn spaarsaldo en vordert hij dat Raisin maatregelen treft om herhaling te voorkomen. Hij stelt voor dat Raisin controles gaat uitvoeren op transacties en het mogelijk maakt om bankafschriften te downloaden.
- 3.5 De commissie is van oordeel dat dit klachtonderdeel niet behandelbaar is, omdat de consument daarbij onvoldoende belang heeft. Uit rechtspraak van de Hoge Raad blijkt dat een bezwaar, beroep of (incidenteel) hoger beroep niet-ontvankelijk moet worden verklaard als de indiener van dat rechtsmiddel geen belang daarbij heeft.

Daarvan is volgens de Hoge Raad sprake als het aanwenden van het rechtsmiddel hem niet in een betere positie kan brengen.¹ In dit geval is de weergavefout reeds opgelost. Het klachtonderdeel is gericht op het voorkomen van herhaling van hetzelfde probleem op een later moment en is daarmee een toekomstig belang. Op dit moment kan niet worden vastgesteld dat het probleem zich in de toekomst daadwerkelijk opnieuw zal voordoen. Daarbij geldt dat – zelfs als dit zo zou zijn – onduidelijk is of dan dezelfde voorwaarden en wettelijke bepalingen van toepassing zijn. De commissie kan dan ook op dit moment geen uitsluitsel geven over hoe met een potentiële toekomstige klacht in de moet worden omgegaan. Als zich in de toekomst een probleem voordoet, dan kan hij daarover op dat moment een klacht indienen. De commissie verklaart dit klachtonderdeel daarom niet-behandelbaar.²

Raisin had de klacht sneller moeten oppakken

- 3.6 Het eerste klachtonderdeel over de behandeling van de klacht door Raisin kan de commissie wel behandelen. De commissie stelt vast dat Raisin de klacht van de consument een dag na ontvangst heeft opgepakt en hem daar ook over heeft geïnformeerd. De klacht is vervolgens binnen twee weken opgelost. Dat de consument zijn klacht meermaals aan Raisin heeft voorgelegd, betekent op zichzelf niet dat er meerdere klachten nodig waren om Raisin ertoe te bewegen het probleem op te lossen. Raisin had de klacht na de eerste klachtuiting immers al opgepakt en doorgeleid naar de juiste afdeling. Raisin heeft daarnaast toegelicht dat haar dienstverlening is beperkt tot het bieden van een platform om klanten zoals de consument en spaarbanken zoals CKV samen te brengen. Raisin beheert het spaargeld van de consument zelf niet. Dat doet de partnerbank waar het spaargeld is ondergebracht. Voor een correcte weergave van het spaarsaldo is Raisin afhankelijk van informatie van de partnerbank waar het spaarsaldo is gestald. Dat Raisin haar dienstverlening op deze manier heeft ingericht blijkt ook uit de overeenkomst tussen partijen. Na ontvangst van de klacht heeft Raisin melding gemaakt van de fout bij de partnerbank. Naar het oordeel van de commissie heeft Raisin de klacht van de consument voldoende voortvarend opgepakt en kon van Raisin in dit geval niet meer worden verwacht. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

¹ Hoge Raad 11 april 2014, ECLI:NL:HR:2014:878, rechtsoverweging 3.4.2 en Hoge Raad 10 maart 2017, ECLI:NL:HR:2017:392, rechtsoverweging 3.2.

² Geschillencommissie Kifid, nr. 2023-0655.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart het tweede klachtonderdeel niet-behandelbaar;
- verklaart het eerste klachtonderdeel ongegrond; en
- wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de overeenkomst

Precontractuele informatie

7. Aard en essentiële kenmerken van de financiële diensten

Het onderwerp van de Overeenkomst is het aanbieden van de diensten op het Platform aan de Klant door Raisin en daarmee de mogelijkheid voor de Klant om spaarproducten (bijv. termijndeposito's of vrij opneembare spaarrekeningen) af te nemen die worden aangeboden door bevoegde instellingen ("Partnerbanken") die het Platform gebruiken, zoals banken uit de Europese Economische Ruimte (EER). Bovendien verleent Raisin technische diensten met betrekking tot het sluiten van het contract tussen de Klanten en de Partnerbanken. De klant moet een transactierekening ("Raisin-rekening") openen bij Raisin Bank ("Raisin Bank") om toegang te krijgen tot de spaarproducten van en betalingen te doen aan de Partnerbanken.

17. Toepasselijk recht

De zakelijke relatie tussen de klant en Raisin wordt geregeld door het Duitse recht, met uitzondering van de bepalingen inzake verwijzing op grond van het internationaal privaatrecht/conflict van wetten. Als de klant een handelaar is en de zakelijke relatie in kwestie toe te schrijven is aan het voeren van dergelijke zaken of als de klant geen algemene jurisdictie heeft in Duitsland of een andere EU-lidstaat, is de exclusieve jurisdictie voor alle geschillen de hoofdzetel van Raisin.