Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0590

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

Datum uitspraak	27 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	BinckBank N.V., handelend onder de naam Saxo Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Als gevolg van een administratieve fout heeft de bank gedurende een paar maanden creditrente vergoed over het USD-saldo op de beleggingsrekeningen van de consument. De consument stelt dat er in de daaropvolgende maanden ten onrechte geen creditrente is vergoed op zijn USD-saldo. De commissie overweegt dat partijen niet zijn overeengekomen dat de consument in de betreffende periode recht had op creditrente op zijn USD-saldo. Ook is er geen sprake van gerechtvaardigd vertrouwen. De vordering van de consument wordt daarom 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 de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de bank.

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 de bank 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 twee beleggingsrekeningen bij de bank (één op eigen naam en één op naam van zijn B.V.). Hierop zijn onder meer de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen van toepassing.

2.2 Als gevolg van een administratieve fout heeft de bank in de periode van 17 juni t/m 31 augustus 2022 creditrente vergoed over het USD-saldo op de beleggingsrekeningen van de consument. Nadat de bank deze fout had ontdekt, is zij gestopt met het vergoeden van creditrente. De bank heeft de reeds betaalde creditrente niet teruggevorderd.

2.3 Op 14 oktober 2022 heeft de consument de bank een vraag gesteld over de creditrente:

> *"Ik zie dat de rente per 1 oktober (over m'n USD saldo) nog niet is bijgeschreven, gaat hier iets mis?"*

2.4 De bank heeft de vraag als volgt beantwoord:

> *"Wij zijn een beleggingsbank en geen spaarbank wij zijn niet verplicht u rente te geven. U heeft het eerst wel ontvangen maar dit is teruggedraaid voor de toekomst."*

2.5 Diezelfde dag heeft de consument het tarievenoverzicht op de Belgische website van de bank gedownload (en ingebracht in de onderhavige klachtprocedure). In dit tarievenoverzicht staat onder meer het volgende:

Rentetarieven

Munt	Credit rente	Debetrente
EUR**	Referentiekoers -1%	Referentiekoers + 8%
USD**	Referentiekoers - 1%	Referentiekoers + 8%

Verderop in dit document staat het volgende:

Saxo Bank
Bijkantoor België,
Italiëlei 124, Bus 101
2000, Antwerpen,
België

In België is Saxo Bank de handelsnaam van BinckBank N.V. , een Nederlandse bank die onderdeel uitmaakt van de Saxo Bank Groep.

Neem contact op met Saxo

Select region
België

2.6 Op 31 oktober 2022 heeft de consument de bank opnieuw een vraag gesteld over de creditrente:

> *"Per vandaag is volgens uw website "Commissies, kosten en margeschema" (zie bijlage) een creditrente op usd tegoeden van "Referentiekoers - 3%" van toepassing. Kunt u me svp informeren waar ik deze "Referentiekoers" kan vinden op uw website?"*

2.7 Diezelfde dag heeft de consument een nieuw tarievenoverzicht op de Belgische website van de bank gedownload (en ingebracht in deze procedure).

De klacht en vordering

2.8 De consument stelt dat er over de periode 17 juni t/m 31 augustus 2022 te weinig creditrente is vergoed op zijn USD-saldo en dat er over de periode 1 september t/m 31 oktober 2022 ten onrechte geen creditrente op dit saldo is vergoed. Hij vordert dat de bank hem alsnog deze rente vergoedt.

2.9 Hieraan legt hij het volgende ten grondslag.

a. Ten eerste is hij nooit door de bank geïnformeerd dat de vergoeding van creditrente op zijn USD-saldo zou eindigen per 31 augustus 2022.

b. Ten tweede werd op de website van de bank op 14 oktober 2022 een creditrente voor USD-tegoeden van "Referentiekoers -1%" vermeld. Op 31 oktober 2022 is dit gewijzigd in "Referentiekoers -3%". De communicatie op deze website is een marketinguiting van de bank. De consument stelt dat hij het websiteadres zodanig mag interpreteren dat deze website betrekking heeft op Nederlandse rekeningen bij de bank en dat hij er vervolgens op mag vertrouwen dat de bank de vermelde creditrente dus ook op zijn USD-saldo vergoedt.

c. Ten derde stelt hij dat hij erop mag vertrouwen dat de bank de gemelde creditrente correct berekent en vergoedt.

Het verweer

2.10 De bank 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 de bank ten onrechte geen en/of te weinig creditrente heeft vergoed over het USD-saldo van de consument.

3.2 De commissie overweegt dat de consument alleen recht heeft op creditrente op zijn USD-saldo als dat is *overeengekomen* of als hij daar *gerechtvaardigd op mocht vertrouwen*.

Wat is overeengekomen?

3.3 In artikel 26.2 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak) is bepaald dat de cliënten van de bank recht hebben op rente "berekend in overeenstemming met de bepalingen van het Tarievenoverzicht". Dit Tarievenoverzicht is gedefinieerd in artikel 1 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen (eveneens opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak). In deze definitie wordt verwezen naar de website van de bank. De betreffende bepaling bevat ook een hyperlink waarmee de cliënten meteen kunnen doorklikken naar de website van de bank. Het tarievenoverzicht op de website maakt daarmee deel uit van de contractuele verhouding tussen de bank en haar cliënten. In het tarievenoverzicht op de Nederlandse website van de bank was destijds[1] niet opgenomen dat cliënten van de bank recht hadden op creditrente op hun USD-saldo.

3.4 De consument verwijst evenwel naar het tarievenoverzicht dat hij op 14 oktober 2022 heeft gedownload. In dit tarievenoverzicht is een creditrente van "Referentiekoers - 1%" vermeld voor USD-tegoeden. De bank heeft hierover aangegeven dat dit tarieven-overzicht afkomstig is van haar Belgische website en dat de tarieven in dit tarieven-overzicht alleen gelden voor de klanten van het Belgische bijkantoor en niet voor de Nederlandse klanten van de bank (onder wie de consument). De commissie merkt op dat de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen naar de Nederlandse website van de bank (www.home.saxo/nl) verwijzen en niet naar de Belgische website van de bank (https://www.home.saxo/nl-be). Het tarievenoverzicht op de Belgische website maakt daarom geen deel uit van de contractuele verhouding tussen de bank en de consument.

3.5 Kortom: op grond van de overeenkomst – waaronder de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen en het Tarievenoverzicht op de Nederlandse website van de bank – had de consument in de betreffende periode geen recht op creditrente op zijn USD-saldo.

Gerechtvaardigd vertrouwen?

3.6 De consument wijst erop dat de bank in de periode van 17 juni t/m 31 augustus 2022 daadwerkelijk creditrente heeft vergoed op zijn USD-saldo én dat dit bovendien bevestigd wordt in het tarievenoverzicht op de website van de bank. Op basis hiervan mocht hij redelijkerwijs veronderstellen dat er creditrente van toepassing was – zo betoogt hij. Voor zover de consument hiermee een beroep doet op gerechtvaardigd vertrouwen (in de zin van artikel 3:35 BW), overweegt de commissie als volgt.

[1] Vanaf 1 januari 2023 ontvangen cliënten van de bank wel creditrente op hun USD-saldo. Zie https://www.help.saxo/hc/nl/articles/360044261092.

3.7 Het feit dat de bank gedurende een bepaalde periode creditrente heeft betaald kan op zichzelf niet tot het gerechtvaardigd vertrouwen leiden dat de consument ook daadwerkelijk recht heeft op creditrente, laat staan dat het tot het gerechtvaardigd vertrouwen kan leiden dat hij ook in de daaropvolgende maanden recht zou blijven houden op creditrente. Een administratieve fout als gevolg waarvan de consument (ten onrechte) creditrente ontvangt, is namelijk nooit helemaal uitgesloten.

3.8 De verwijzing van de consument naar het tarievenoverzicht op de Belgische website van de bank maakt dit niet anders. Nog even los van de vraag wanneer de consument dit tarievenoverzicht geraadpleegd heeft en of hij op het moment van het stilzwijgend aanvaarden[2] van de rentetarieven van de bank er daadwerkelijk op vertrouwd heeft dat hij recht zou hebben op creditrente op zijn USD-saldo, overweegt de commissie dat er van *gerechtvaardigd* vertrouwen geen sprake kan zijn. De consument had immers kunnen opmerken dat dit tarievenoverzicht op de Belgische website van de bank stond. Overigens staat in het tarievenoverzicht zelf ook vermeld dat het om het Belgische bijkantoor van de bank gaat (zie overweging 2.5). De consument had dus kunnen vermoeden dat het tarievenoverzicht gericht was tot de klanten van het Belgische bijkantoor van de bank. Naar het oordeel van de commissie mocht de consument er daarom niet zomaar van uitgaan dat de rentetarieven voor de Belgische klanten ook zouden gelden voor de Nederlandse klanten van de bank.

3.9 Kortom: de per abuis aan de consument betaalde creditrente en het Belgische tarievenoverzicht kunnen er niet toe leiden dat (de consument erop mocht vertrouwen dat) hij recht zou hebben op creditrente op zijn USD-saldo.

Slotsom

3.10 De slotsom is dat de consument in de betreffende periode geen recht had op creditrente op zijn USD-saldo. Zijn vordering wordt daarom 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 2022, 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.

[2] De cliënten van de bank kunnen wijzigingen in de rentetarieven stilzwijgend aanvaarden door niet binnen een maand op te zeggen (oftewel door klant te blijven bij de bank). Zie artikel 26.5 en 26.6 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

KiFiD

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen

Artikel 1 Definities en interpretatie van begrippen

1.1 In deze Basisvoorwaarden Zelf Beleggen, met inbegrip van de schema's, bijlagen en annexen die deel uitmaken van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen (hierna te noemen "Voorwaarden") zullen de volgende begrippen, tenzij de context anders vereist, de volgende betekenis hebben:
(…)
(eee) "Tarievenoverzicht" betekent het overzicht van commissies, kosten, rente en andere tarieven die te allen tijde van toepassing zijn op de Diensten zoals bepaald door Saxo Bank en die van tijd tot tijd aan de Cliënt zijn meegedeeld of beschikbaar zijn gemaakt op de website van Saxo Bank op www.home.saxo/nl;

Artikel 26 Rente, bestedingsruimte en valutaconversies

26.1 Onder voorbehoud van Artikel 26.2 en tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is Saxo Bank er niet toe gehouden:
i. rente te betalen aan de Cliënt op enig Onderpand, creditsaldo op Rekening of ander bedrag dat door Saxo Bank wordt aangehouden; of
ii. verantwoording af te leggen aan de Cliënt voor renten die Saxo Bank heeft ontvangen op bepaalde bedragen of in verband met bepaalde Overeenkomsten of andere transacties.

26.2 De Cliënt heeft recht op rente op het positieve Netto Vrij Vermogen, berekend in overeenstemming met de bepalingen van het Tarievenoverzicht.

26.5 Saxo Bank heeft het recht om de rentevoeten en/of drempelbedragen voor renteberekening in het Tarievenoverzicht eenzijdig te wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving wanneer de wijzigingen (i) in het voordeel van de Cliënt zijn of (ii) het gevolg zijn van externe omstandigheden waarover Saxo Bank geen controle heeft. (…) Saxo Bank zal de Cliënt zo snel als redelijkerwijs mag worden verwacht overeenkomstig Artikel 36.2 op de hoogte stellen van deze wijzigingen. De Cliënt zal het recht hebben om de Cliëntrelatie kosteloos en met onmiddellijke ingang op te zeggen. Dergelijke opzegging moet door de Cliënt worden gedaan op de wijze bepaald in Artikel 36.4.

26.6 In alle andere gevallen kan Saxo Bank de rentetarieven eenzijdig wijzigen door de Cliënt hiervan één maand van tevoren in kennis te stellen. Saxo Bank zal de Cliënt op de hoogte stellen van deze wijzigingen overeenkomstig Artikel 36.2. Gedurende deze opzegtermijn van één maand heeft de Cliënt het recht om de Cliëntrelatie kosteloos op te zeggen. Dergelijke opzegging moet door de Cliënt worden gedaan op de wijze bepaald in Artikel 36.4.