Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-921
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 oktober 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Aangeslotene
Datum uitspraak	: 15 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft geklaagd over de wijze waarop zijn klacht is afgehandeld door Aangeslotene. De Commissie is van oordeel dat niet is komen vaststaan dat de interne klachtprocedure bij Aangeslotene niet zou voldoen aan de wettelijk daaraan gestelde eisen.

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 op het verweer.

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 Consument houdt een beleggingsrekening aan bij Aangeslotene. Hij heeft op 25 september 2018 een bericht aan Aangeslotene gestuurd nadat hij zag dat er die dag een bedrag van zijn rekening was afgeschreven. Die afschrijving had als kenmerk [kenmerk] Transactiebelasting Frankrijk. Hij heeft Aangeslotene gevraagd waarom de afschrijving plaatsvond en hoe die verantwoord kon worden.

2.2 Aangeslotene heeft op 25 september 2018 een e-mail gestuurd met de volgende inhoud:

> "Op 16 september 2017 bent u aangewezen op putopties op Essilor Intl., destijds werd ten onrechte de transactiebelasting niet afgerekend.

Dit is recentelijk gecorrigeerd.

Onze excuses voor dit ongemak."

2.3 Consument heeft vervolgens gevraagd wat die Franse transactiebelasting was, hoe die wordt vastgesteld en hoe hij die kan verrekenen met de Nederlandse belasting. Aangeslotene heeft op 26 september 2018 een link gestuurd met uitleg over de transactie. Voorts heeft zij aangegeven dat zij geen uitspraken doet over belastingen en Consument voor vragen over dat onderwerp doorverwezen naar een fiscaal adviseur.

2.4 Vervolgens heeft Consument ongeveer een uur later een volgende e-mail gestuurd aan Aangeslotene waarin hij aangeeft dat de uitleg helder is maar dat het ongepast is om een klant niet expliciet te attenderen op fouten die Aangeslotene maakt. Consument beklaagt zich daarbij over de gemakzuchtige klantbehandeling, die hij in verband brengt met de bedrijfscultuur. Hij geeft aan een toelichting van de directie van Aangeslotene te willen krijgen.

2.5 Omdat Aangeslotene niet heeft gereageerd op het verzoek om toelichting van Consument, heeft Consument op 3 oktober 2018 zich in een volgende e-mail beklaagd over het uitblijven van een reactie, die hij typeert als het wegduiken voor normaal fatsoen.

2.6 Daarna heeft Consument op 4 oktober 2018 nog een e-mail gestuurd waarin hij zijn onvrede heeft uitgesproken over de klachtbehandeling door Aangeslotene.

2.7 Aangeslotene heeft vervolgens op 8 oktober 2018 geantwoord en aangeboden telefonisch contact met Consument op te nemen. Vervolgens heeft Consument aangegeven dat hij uitleg van de directie wenst.

2.8 Aangeslotene heeft op 13 oktober 2018 een e-mail gestuurd en toegegeven dat zij duidelijker had moeten communiceren over de in rekening gebrachte Franse dividend-belasting. Zij heeft voorts aangegeven dat zij de informatievoorziening aan beleggers op dit punt heeft verbeterd. Tot slot heeft Aangeslotene aangegeven dat zij ook op overige vragen van Consument zou willen reageren, voor zover er vragen onbeantwoord zijn gebleven. Consument heeft daarop niet meer gereageerd en een klacht bij Kifid ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat (i) Aangeslotene altijd inhoudelijk op een klacht dient te reageren, (ii) elke klacht door een onafhankelijke afdeling wordt behandeld en (iii) dat beroep bij de directie mogelijk wordt gemaakt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Er is volgens Consument geen sprake van een onafhankelijke klachtbehandeling bij Aangeslotene. Ten eerste wordt in het automatisch antwoord dat volgt op het indienen van een klacht alleen gesproken over een op geld waardeerbare klacht, terwijl daarvan niet bij elke klacht sprake zal zijn. Daarnaast heeft de klachtbehandeling plaatsgevonden door de uitvoerende afdeling, wat maakt dat sprake is van slagers die hun eigen vlees keuren. Consument stelt dat bovendien pas zeer laat in het traject duidelijk is geworden dat de zaak uiteindelijk door een manager klantenservice behandeld is. Dit maakt onvoldoende duidelijk of intern beroep mogelijk is.

Verweer van Aangeslotene

3.3 Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat Consument heeft geklaagd over de wijze waarop Aangeslotene haar klachttraject heeft ingericht en aanpassing daarvan heeft gevorderd.

4.2 De Commissie merkt op dat Aangeslotene binnen de interne klachtprocedure op de klacht van Consument heeft gereageerd en uitleg heeft gegeven over de reden waarom de afboeking heeft plaatsgevonden. Dat de interne klachtprocedure niet voldoet aan de wettelijk gestelde normen, is gesteld noch gebleken. Deze normen zijn te vinden in hoofdstuk 7 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo). Daaruit volgt dat klachten zorgvuldig, verifieerbaar en consistent binnen de gestelde termijnen moeten worden afgehandeld. Tot de wettelijk aan de interne klachtprocedure gestelde eisen behoren niet die eisen die Consument in zijn vordering heeft genoemd. De Commissie is van oordeel dat zodoende niet is komen vaststaan dat de interne klachtprocedure bij Aangeslotene niet voldoet aan de wettelijk daaraan gestelde eisen.

4.3 Ten overvloede merkt de Commissie op dat, hoewel dit door Consument wellicht anders is ervaren, het klachtdossier geen blijk geeft van een wijze van bejegening die te wensen zou hebben overgelaten. De Commissie meent dat Aangeslotene voldoende inspanningen heeft verricht om vragen van Consument te beantwoorden en aan zijn verzoek tegemoet te komen.

4.4 De Commissie concludeert dat de vordering van Consument moet 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.