Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0910

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	21 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet-behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid klacht. De consument stelt dat hij schade heeft geleden, doordat de bank fouten heeft gemaakt bij het overboeken van (een deel van) zijn aandelenportefeuille. Ook stelt hij dat de bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening. De bank heeft aangevoerd dat de consument zijn klacht te laat heeft ingediend. Dit verweer slaagt. Dit betekent dat de klacht niet-behandelbaar wordt verklaard.

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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een beleggingsrekening aan bij de bank.

2.2 Op 28 april 2023 heeft de consument een verzoek bij de bank ingediend om (een deel van) zijn portefeuille over te boeken naar FlatexDEGIRO Bank AG (hierna: DeGiro Oostenrijk).

2.3 Deze opdracht is in eerste instantie door de bank abusievelijk neergelegd bij flatexDEGIRO Bank Dutch Branch (hierna: DeGiro Nederland). Hierdoor heeft het overboekingsproces vertraging opgelopen.

2.4 Op 1 juni 2023 bevestigde de bank dat de posities zijn overgeboekt naar DeGiro Oostenrijk.

2.5 Op 9 juni 2023 schreef de consument het volgende aan de bank:

"(...) Enkele ogenblikken geleden is de positie dan toch eindelijk zichtbaar geworden in mijn portefeuille bij Flatex Oostenrijk.
Helaas houdt dit niet in dat we het dossier kunnen sluiten.
Zoals ik al eerder schreef kan deze gang van zaken niet zonder gevolgen blijven.
Ik accepteer niet dat ik door een professionele Bank, hetgeen u pretendeert te zijn, zo geschoffeerd, genegeerd en onprofessioneel behandeld wordt.
Die opstapeling van misslagen kent zijn gelijke niet en is onacceptabel voor een Bank van uw statuur.
Dit is zeker het geval in het licht van de absurde bedragen welke voor dienstverlening in rekening worden gebracht.
Dienstverlening die afwezig is en indien wel aanwezig van een zodanig laag niveau dat dit de Bank onwaardig is.
Ik stel u in de gelegenheid om mij een passend aanbod te doen ter compensatie van de totale chaos welke door uw bank veroorzaakt is.
Indien dit passend aanbod op korte termijn uitblijft, rest mij niets anders dan andere wegen te bewandelen.
Ik neem aan dat dit laatste niet nodig zal zijn. (...)"

2.6 Hierna is tussen partijen uitvoerig gecorrespondeerd over de klachten van de consument met betrekking tot het handelen van de bank. Op 20 juni 2023 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden, waarna de bank de consument een link heeft toegezonden voor het opstarten van de officiële klachtenprocedure. Op 11 juli 2023 is de consument de officiële klachtenprocedure gestart.

2.7 Op 13 oktober 2023 heeft de bank de klacht van de consument definitief afgewezen. De consument is daarbij gewezen op de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan Kifid en op de daarvoor geldende termijnen.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert betaling van een bedrag van € 20.000,-.

2.9 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Hij kon gedurende de periode dat het duurde om de portefeuille over te boeken niet handelen. Dit heeft geleid tot schade. Als dit wel mogelijk was geweest, dan had de consument zeker gehandeld en had hij een winst kunnen behalen van zo'n € 30.000,-. De consument vordert de helft van dit bedrag als schadevergoeding.

2.10 De consument stelt verder dat de bank hem heeft verplicht een duurdere vorm van dienstverlening te nemen om te kunnen handelen, maar dat de bank de beloofde diensten niet heeft geleverd. Zo konden orders niet via het platform worden gegeven, maar moest dit telefonisch. Medewerkers waren echter slecht te bereiken en het duurde lang voordat een order werd uitgevoerd. Deze duurdere dienstverlening was onnodig en bovendien leverde de bank de beloofde diensten niet.

De consument schat dat hij in totaal zo'n € 10.000,- heeft betaald aan niet geleverde prestaties. De consument vordert de helft hiervan als schadevergoeding.

Het verweer

2.11 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 De bank voert als meest verstrekkende verweer dat de klacht niet-behandelbaar is, omdat de consument niet binnen de daarvoor geldende termijnen in vraag 7 van het reglement Geschillencommissie Kifid (hierna: het reglement) heeft geklaagd. De consument heeft voor het eerst op 9 juni 2023 bij de bank geklaagd. Op 13 oktober 2023 heeft de bank een definitief standpunt ingenomen, waarbij de consument is gewezen op de termijnen waarbinnen hij een klacht bij Kifid kan indienen. De consument heeft vervolgens op 2 juli 2024 een klacht bij Kifid ingediend. Dit is te laat, aldus de bank. De consument betwist dat hij op 9 juni 2023 voor het eerst heeft geklaagd. Hij stelt dat dit pas op 11 juli 2023 is gebeurd.

3.2 Vraag 7 van het reglement Geschillencommissie Kifid (hierna: het reglement) bepaalt dat een klacht moet worden ingediend binnen drie maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen of binnen 1 jaar nadat de klacht voor het eerst is voorgelegd aan de financiële dienstverlener.

3.3 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument zijn klacht niet binnen de genoemde termijnen bij Kifid ingediend en heeft hij dus te laat geklaagd. De consument houdt als startpunt aan het moment dat hij een bevestiging heeft ontvangen dat de officiële klachtenprocedure is gestart bij de bank. De consument had zijn klacht daarvoor echter al bij de bank neergelegd. Hij heeft zijn klacht later – al dan niet op verzoek van de bank – verder geconcretiseerd, maar dat neemt niet weg dat hij al op 9 juni 2023 bij de bank kenbaar heeft gemaakt dat hij een klacht had over de gang van zaken omtrent de overboeking en de dienstverlening van de bank. Dit is dan ook het moment dat de termijn voor het indienen van een klacht bij Kifid is aangevangen. De consument heeft vervolgens pas op 2 juli 2024 een klacht bij Kifid ingediend. Dit is meer dan drie maanden nadat de bank een definitief standpunt had ingenomen (op 13 oktober 2023) en ook meer dan een jaar nadat de consument voor het eerst bij de bank had geklaagd. Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht niet-behandelbaar is. De commissie komt dan ook niet toe aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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