Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0816

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	20 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Beleggingsrekening. De consument maakt € 10.000,- over van een betaalrekening bij een andere bank, maar het bedrag wordt niet bijgeschreven op de beleggingsrekening. Na meer dan twee maanden wordt het bedrag teruggeboekt naar de betaalrekening. De gestelde schade is niet komen vast te staan. Vordering afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen ingediende stukken.

1.2 Naar het oordeel van de commissie is een mondelinge behandeling niet nodig.

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 een beleggingsrekening bij de bank. Op deze rekening belegt hij op basis van execution only.

2.2 Op 6 november 2023 heeft de consument opdracht gegeven tot het overboeken van € 10.000,- van een betaalrekening in Nederland naar zijn beleggingsrekening bij de bank. Omdat het bedrag niet werd bijgeschreven op de beleggingsrekening, heeft de consument op 13 november 2023 contact opgenomen met de bank. Vervolgens hebben de consument en de bank langdurig gecorrespondeerd over de onuitgevoerde betalingsopdracht.

2.3 Het bedrag van € 10.000,- is 19 januari 2024 teruggestort op de betaalrekening van de consument.

2.4 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen (hierna: de Basisvoorwaarden) van toepassing.

Artikel 11.8 daarvan luidt als volgt:

> *De Cliënt erkent dat Saxo Bank niet aansprakelijk is voor het aantal dagen dat verstrijkt tussen de overboeking van gelden door de overboekende bank en de ontvangst van de gelden door Saxo Bank en de creditering ervan op de Geldrekening van de cliënt.*

Klacht, vordering en verweer

2.5 In het klachtformulier vermeldt de consument dat hij een bedrag van € 21.000,- vordert, te vermeerderen met wettelijke rente. Dit bedrag bestaat uit een aantal schadeposten: het overgeboekte bedrag van € 10.000,-, een bedrag van € 10.000,- aan misgelopen winst en een bedrag van € € 1.000,- wegens klachtregistraties, telefoontjes, e-mails en bezoeken aan de banken en instanties.

2.6 De vordering berust op de stelling dat de bank heeft nagelaten het overgemaakte bedrag binnen een redelijke termijn op de beleggingsrekening bij te schrijven. Volgens de consument had dit binnen vijf dagen behoren te gebeuren.

2.7 De bank heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Het gaat hier om de vraag of de bank in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld doordat de uitvoering van de betalingsopdracht meer dan twee maanden heeft geduurd en het bedrag van € 10.000,- uiteindelijk niet op de beleggingsrekening is bijgeschreven. De vervolgvraag is of de consument schade heeft geleden door het uitblijven van de overboeking.

3.2 De bank voert aan dat zij geen betaaldienstverlener is en dat haar dienstverlening beperkt blijft tot beleggingsdiensten. Voor het verwerken van betaalopdrachten maakt zij gebruik van de diensten van Citibank. Mede daarom is in de Basisvoorwaarden aansprakelijkheid uitgesloten voor de duur van een overboeking en voor de niet-uitvoering van de betalings-opdracht, aldus de bank.

3.3 Op basis van de ingediende stukken kan nog niet met zekerheid worden vastgesteld of dit verweer van de bank slaagt. In het verweerschrift wordt alleen vermeld dat Citibank uiteindelijk de betalingsopdracht niet heeft uitgevoerd, maar niet waarom zij het bedrag van € 10.000,- langdurig vasthield en uiteindelijk heeft teruggestort. Die omstandigheden kunnen relevant zijn voor de beoordeling van dit geschilpunt. Immers, als artikel 11.8 Basisvoorwaarden de toets aan de wettelijke bepalingen over algemene voorwaarden doorstaat, zal de commissie ook moeten beoordelen of de bank in dit geval naar maatstaven van redelijkheid een beroep kan doen op de uitsluiting van aansprakelijkheid in artikel 11.8.

3.4 De commissie zal echter geen aanvullende informatie bij de bank opvragen omdat de zaak op andere gronden kan worden afgedaan. De stukken bieden namelijk onvoldoende concrete en specifieke aanwijzingen dat de consument voor een bedrag van € 21.000,- schade heeft geleden. De eerste schadepost (het overgeboekte bedrag van € 10.000,-) kan niet worden toegewezen omdat de bank onweersproken heeft gesteld dat dit bedrag inmiddels op de betaalrekening van de consument is teruggestort. Ten aanzien van het bedrag van € 10.000,- aan misgelopen koerswinst staat in het klachtformulier alleen vermeld dat de consument van plan was in het IMGN Fonds te beleggen. Voor het overige ontbreken voldoende specifieke stellingen en stukken die aantonen dat de consument in dit fonds wilde beleggen (en zo ja, welk bedrag en in welke periode), terwijl de bank heeft aangevoerd dat het schadebedrag niet is onderbouwd. Ook voor de derde schadepost – een bedrag van € 1.000 wegens kosten gemaakt in verband met de klacht – geldt dat een toelichting ontbreekt.

3.5 Hiervoor is geconstateerd dat de gestelde schade niet is komen vast te staan. De vordering van de consument zal daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen de uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement staat dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van de uitspraak. Meer informatie over beroep instellen vindt u op www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam of datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending 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 commissie niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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