

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0617

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. R. Imhof, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	18 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Raisin GmbH, gevestigd te Berlijn, verder te noemen Raisin
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Klacht over de dienstverlening van Raisin, een bedrijf dat particulieren via een (online) platform toegang biedt tot spaarproducten van ondernemingen uit de Europese Economische Ruimte. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat sprake is geweest van onredelijke of te lange termijnen waarbinnen deposito's zijn uitbetaald en waarvoor Raisin aansprakelijk kan worden gehouden. Het kan Raisin voorts niet worden verweten dat bedragen van in totaal € 185.000,- enige tijd renteloos op een tussenrekening hebben gestaan, omdat de consument deze bedragen heeft gestort terwijl Raisin de relatie al had opgezegd en had aangegeven dat hij geen nieuwe deposito's meer via het platform van Raisin kon openen. De vorderingen zijn 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Raisin; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van Raisin; 6) de reactie van de consument op de dupliek; 7) de nadere reactie van Raisin; 8) de reactie van de consument daarop; 9) de aanvullende stukken van Raisin na vragen van de commissie en 10) de reactie daarop van de consument.
- 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 commissie doet een uitspraak in de vorm van een niet-bindend advies. Dit wordt bij de beoordeling in hoofdstuk 3 van deze uitspraak nader toegelicht.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Raisin biedt particulieren via haar (online) platform de toegang tot spaarproducten van ondernemingen uit de Europese Economische Ruimte (EER) die over een passende vergunning bezitten. Raisin beschrijft op haar platform aanbiedingen van partnerbanken voor spaarproducten en levert technische diensten in verband met het afsluiten van een spaarproduct tussen de klant en de partnerbank. Raisin heeft voor haar bemiddeldiensten in Nederland een vergunning van de AFM.¹
- 2.2 Raisin werkt samen met Raisin Bank, een kredietinstelling met volledige vergunning naar Duits recht en 100% dochteronderneming van Raisin, die de betaalrekening van de Klant aanhoudt (de Raisin-rekening). De Raisin-rekening dient als transactierekening voor betalingsopdrachten tussen een referentierekening (doorgaans de lopende rekening van de klant) en rekeningen van de partnerbanken. Raisin en Raisin Bank ondersteunen de Klant bij het afsluiten van de overeenkomst en bij de communicatie met de respectievelijke partnerbanken.
- 2.3 De consument had een platformovereenkomst met Raisin en een betaalrekeningovereenkomst met Raisin Bank. Informatie over de overeenkomst en toepasselijk voorwaarden was opgenomen in: *“Precontractuele informatie, Algemene Voorwaarden, Gegevensbescherming en Tarievenlijst voor Raisin (Geldig per: April 2023)”*
- 2.4 De consument heeft via Raisin verschillende deposito's gehad bij de partnerbanken.
- 2.5 Tussen Raisin en de consument is een geschil ontstaan over een bedrag van € 98.000,-, wat volgens de consument is verdwenen.
- 2.6 Op 27 juli 2023 heeft Raisin de consument het volgende bericht:
*“Dank voor uw bericht. Zoals reeds aangegeven, behandelt Raisin alle klanten gelijk. Uw verzoek tot voorkeursbehandeling druist in tegen dit beleid. U bent hierop gevraagd om zich met vragen te wenden tot de (de klantenservice-afdeling van de) organisatie, en niet tot individuen binnen de organisatie. Wij betreuren dat u aan dit verzoek geen gehoor hebt of wenst te geven.
Ons inziens is op deze wijze geen deugdelijke (klant)relatie meer met u te onderhouden. In dit licht zien wij ons genoodzaakt uw mogelijkheid tot het openen van nieuwe deposito- of spaarrekeningen per direct op te schorten.
De laatste(n) van uw momenteel actieve termijndeposito's lopen af in december 2023. Op hetzelfde moment zullen uw actieve spaarrekeningen worden gesloten.*

¹ Overeenkomstig artikel 2:80 van de Wet op het financieel toezicht (Wft).

*Uw Raisin-rekening zal, nadat alle tegoeden inclusief rente op uw Raisin-rekening zijn terug ontvangen, tevens gesloten worden. Het saldo op uw Raisin-rekening zal bij het sluiten van de Raisin-rekening automatisch worden overgeboekt naar uw bij ons bekende tegenrekening. Zorgt u dus s.v.p. dat uw tegenrekening in ons systeem actueel is.
(...)”*

2.7 Raisin heeft het volgende overzicht verstrekt met een samenvatting van de transacties in de periode van 10 mei 2023 tot en met 29 juni 2023:

Date	Transaction	Purpose	Bank
10.05.2023	98,500	Pay-in	Raisin Bank
10.05.2023	98,500	Pay-in	Raisin Bank
11.05.2023	-98,500	Deposit FDA_ [REDACTED]	Banca Progetto
11.05.2023	-98,500	Deposit FDA_ [REDACTED]	LHV Bank
30.05.2023	15,000	Pay-in	Raisin Bank
01.06.2023	83,500	Pay-in	Raisin Bank
06.06.2023	50,00	Referral Bonus	Raisin Bank
08.06.2023	-98,500	Deposit FDA_ [REDACTED]	BFF Bank
21.06.2023	25,00	Goodwill Payment	Raisin Bank
Kifid complaint timeframe			
26.06.2023	250,000	Pay-in	Raisin Bank
26.06.2023	250,000	Pay-in	Raisin Bank
27.06.2023	185,925	Pay-in	Raisin Bank
27.06.2023	-98,000	Deposit FDA_ [REDACTED]	Orange Bank
28.06.2023	-98,000	Deposit FDA_ [REDACTED]	Inbank
28.06.2023	-98,000	Deposit FDA_ [REDACTED]	Haitong Bank
28.06.2023	-98,000	Deposit FDA_ [REDACTED]	Rietumu Bank
28.06.2023	-98,000	Deposit FDA_ [REDACTED]	Banca di Cividale
28.06.2023	-98,000	Deposit FDA_ [REDACTED]	Banco BAI Europa
29.06.2023	-98,000	Deposit OMA_ [REDACTED]	RCI Banque

2.8 Na de opzegging van de klantrelatie heeft Raisin alle deposito's inclusief opgebouwde rente (na terugkomst op de Raisin-rekening) geboekt op de externe referentierekening van de consument zoals geregistreerd bij Raisin.

- 2.9 Ondanks de opzegging heeft de consument op 19 september 2023 een opdracht gegeven voor nieuwe depositorekeningen bij [een partnerbank] van € 100.000,- en bij [een andere partnerbank] van € 85.000,-.
Het systeem van Raisin was op dat moment echter al ingesteld om het openen van nieuwe depositorekeningen te blokkeren, waardoor het geld voor deze opdrachten enige tijd zonder rente op de Raisin-rekening bleef staan.
- 2.10 Raisin heeft ook de rekeningoverzichten ('Kontoauszug') van de consument overgelegd over de periode van 10 mei 2023 tot en met 10 januari 2024. De daarin opgenomen transacties komen per saldo uit op € 0,00.

De klacht en vordering

- 2.11 De consument heeft klachten over de dienstverlening van Raisin. De consument heeft toegelicht dat hij door middel van verschillende overboekingen een bedrag van ruim € 1,2 miljoen bij Raisin had gestald. Volgens de consument heeft hij in de periode tussen 24 en 26 juni 2023 in totaal € 685.000,- overgemaakt maar is daarvan € 98.000,- verdwenen. Hij heeft een transactieoverzicht verstrekt (zie 2.13). Hij heeft daarover contact met Raisin opgenomen maar daar geen (duidelijke) antwoorden op ontvangen. Hij heeft Raisin ook aangesproken op de lange wachttijden. Ook worden volgens de consument deposito's te laat geopend waardoor bedragen weken renteloos op de tussenrekening staan en worden er spaarrekeningen geopend en weer ingetrokken.
- 2.12 Verder klaagt de consument erover dat er een bedrag van € 100.000,- niet tijdig beschikbaar is gesteld waardoor hij een schade van € 33.000,- (specificatie aanmerkelijk belang 100.000 x 33%) stelt te hebben geleden. De consument houdt Raisin ook aansprakelijk voor dit bedragen.

- 2.13 De consument heeft het volgende overzicht van transacties verstrekt:

Mei 2023

CO [...] wo 10 mei • Overboeking	- 98.500,00
CO [...] wo 10 mei • Overboeking	- 98.500,00
CO [...] ma 29 mei • Overboeking	- 15.000,00
CO [...] wo 31 mei • Overboeking	- 83.500,00

Juni 2023

CO [...] za 24 juni • Overboeking	- 250.000,00
CO [...] zo 25 juni • Overboeking	- 250.000,00
CO [...] ma 26 juni • Overboeking	- 185.925,00
CO [...] wo 28 juni • Overboeking	- 8.000,00
CO [...] do 29 juni • Overboeking	- 4.000,00

Juli 2023

CO [...] za 29 juli • Overboeking	- 5.000,00
-----------------------------------	------------

Augustus 2023

CO [...] di 29 augustus • Overboeking	- 5.000,00
CO [...] do 31 augustus • Overboeking	- 39.000,00

September 2023

CO [...] di 19 september • Overboeking - 250.000,00

Oktober 2023

CO [...] ma 2 oktober • Overboeking - 2.000,00

CO [...] ma 2 oktober • Overboeking - 5.000,00

CO [...] wo 4 oktober • Overboeking - 1.000,00

CO [...] wo 4 oktober • Overboeking - 1.000,00

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waarom een niet-bindend advies?

- 3.1 De commissie zal allereerst toelichten waarom zij een uitspraak doet in de vorm van een niet-bindend advies, ondanks dat de consument heeft gekozen voor een bindend advies en Raisin bindend bij Kifid is aangesloten.
- 3.2 De commissie heeft vastgesteld dat in de (algemene) voorwaarden die Raisin hanteert, staat dat de zakelijke relatie tussen de klant en Raisin wordt geregeld door Duits recht.² Raisin is ook gevestigd in Duitsland (Berlijn). Op grond van vraag 15 van het reglement van Kifid beoordeelt de commissie klachten echter (uitsluitend) naar Nederlands recht.³
- 3.3 Voorts is bij de beoordeling welk recht op een overeenkomst (in burgerlijke en handelszaken) van toepassing is, de zogeheten Rome 1-verordening (Verordening (EG) nr. 593/2008) van belang. Deze verordening heeft rechtstreekse werking en is van dwingend recht, zodat daarvan niet in het nadeel van een consument mag worden afgeweken. Uit artikel 6 lid 2 van de Rome 1-verordening volgt dat partijen (overeenkomstig artikel 3 van deze verordening) zelf kunnen kiezen welk recht op de (consumenten) overeenkomst van toepassing is. Als er een rechtskeuze is gemaakt, mag dat er evenwel niet toe leiden dat de consument daarmee minder (rechts)bescherming geniet dan het recht van de woonplaats van de consument. De commissie is van oordeel dat zij niet kan vaststellen of de situatie zich hier voordoet dat het Nederlandse recht (recht van zijn woonplaats) de consument meer of minder bescherming biedt dan het Duitse recht.

² Onder nummer 17 in de 'Precontractuele informatie, Algemene Voorwaarden, Gegevensbescherming en Tarievenlijst voor Raisin (geldig per: April 2023)'.

³ Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid), te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

- 3.4 Naar aanleiding van vragen van de commissie over de rechtskeuze, heeft Raisin ervoor gekozen om zich in dit geval, voor de klacht van de consument, vrijwillig te onderwerpen aan Nederlands recht en de bevoegdheid van Kifid.

De commissie acht zich daarom bevoegd om een uitspraak in het onderhavige geschil te doen en doet dat dus in de vorm van een niet-bindend advies. Dit betekent dat de consument ook nog de mogelijkheid heeft om zijn klacht in volle omvang aan de gewone, Duitse dan wel Nederlandse, rechter voor te leggen.

Waar gaat het om?

- 3.5 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Raisin (toerekenbaar) tekortgeschoten is in haar verplichtingen op grond van de overeenkomst met de consument. De commissie zal daarbij eerst ingaan op de stelling van de consument dat € 98.000,- is verdwenen en of Raisin daarvoor aansprakelijk kan worden gehouden. Vervolgens op de vraag of Raisin deposito's te laat heeft geopend en/of bedragen onnodig (wekenlang) op de tussenrekening heeft laten staan. Tot slot gaat de commissie in op de door de consument geclaimde schade van € 33.000,- als gevolg van het niet tijdig beschikbaar stellen van gelden.

Is er een bedrag van € 98.000,- verdwenen?

- 3.6 De consument heeft aangegeven dat er tussen 24 en 26 juni 2023 in totaal € 685.000,- door hem is overgemaakt en dat daarvan € 98.000,- is verdwenen. Uit de door Raisin verstrekte rekeningoverzichten blijkt dat in totaal € 685.925,- is ontvangen tussen 25 en 28 juni 2023. Raisin heeft voorts toegelicht dat dit geld over zeven deposito's is verdeeld bij verschillende partnerbanken (zie 2.7). Raisin heeft voorts toegelicht dat er bij twee boekingen de eerste debitering werd geannuleerd, waarna het systeem van Raisin dat onmiddellijk corrigeerde en de debitering opnieuw heeft geïnitieerd. Dit vond dezelfde dag plaats zodat de consument daar geen nadeel van heeft ondervonden. De opnieuw geïnitieerde boekingen zouden tot verwarring hebben kunnen leiden, maar Raisin heeft niet kunnen vaststellen dat er een bedrag van € 98.000,- is verdwenen. De consument heeft zijn stellingen daaromtrent ook niet nader onderbouwd, terwijl Raisin rekeningoverzichten heeft verstrekt van de transacties die op zijn rekening hebben plaatsgevonden. Wat betreft het overzicht van transacties dat de consument heeft overgelegd (zie 2.13), stelt de commissie vast dat die transacties overeen komen met de stortingen ('Einzahlung') die staan op de door Raisin verstrekte rekeningoverzichten. Uit de door Raisin verstrekte rekeningoverzichten blijkt echter ook dat er uitbetalingen ('Auszahlung') zijn gedaan en dat de consument per saldo geen vordering meer heeft op Raisin (saldo 0,00). Raisin heeft de stelling van de consument dat een bedrag van € 98.000,- is verdwenen derhalve gemotiveerd betwist. De consument heeft voor zijn stelling verder geen bewijs aangeleverd. De commissie is daarom van oordeel dat niet gebleken of aannemelijk is geworden dat Raisin nog een bedrag van € 98.000,- aan de consument verschuldigd is.

Hebben er bedragen onnodig lang op een tussenrekening gestaan?

- 3.7 Wat betreft de stelling van de consument dat er anderhalve week lang € 185.000,- renteloos op een tussenrekening heeft gestaan, heeft Raisin toegelicht dat dit te maken heeft gehad met haar besluit om de relatie met de consument op te zeggen. Raisin heeft de consument op 21 juli 2023 meegedeeld dat zij gebruik maakt van haar recht om de relatie eenzijdig te beëindigen vanwege het in toenemende mate ongepaste gedrag. De consument kon daardoor met onmiddellijke ingang geen nieuwe deposito's meer openen via het platform van Raisin. De al lopende termijndeposito's zouden blijven lopen tot de vervaldatum (eind 2023), waarna deze ook zouden worden gesloten. Raisin heeft voorts aangegeven dat alle deposito's inclusief opgebouwde rente (na terugkomst op de Raisin-rekening) geboekt zijn op de externe referentierekening van de consument zoals geregistreerd bij Raisin.
- 3.8 Ondanks de opzegging door Raisin heeft de consument op 19 september 2023 nog nieuwe opdrachten gegeven voor het openen van een deposito's, één van € 100.000,- en één van € 85.000,-. Omdat het systeem van Raisin al was ingesteld om het openen van nieuwe depositorekeningen te blokkeren, heeft het geld voor deze opdrachten enige tijd zonder rente op de Raisin-rekening gestaan. Naar het oordeel van de commissie heeft Raisin hiermee voldoende duidelijk gemaakt dat voor zover er anderhalve week lang € 185.000,- renteloos op een tussenrekening heeft gestaan, dat haar niet kan worden verweten. Dat de consument niet op de hoogte was van de opzegging is niet gesteld of gebleken. Waarom de consument dacht dat hij nog wel nieuwe deposito's via het platform van Raisin kon openen, heeft hij verder ook niet toegelicht.

Zijn bedragen niet tijdig beschikbaar gesteld?

- 3.9 Voor zover de consument heeft gesteld dat er deposito's te laat zijn geopend, heeft hij behoudens het laatste deposito wat aan hem is teruggestort, niet aangegeven of gespecificeerd om welke deposito's en welke termijnen het nog meer zou gaan. Voor wat betreft het laatste deposito heeft de consument gesteld dat deze niet binnen 1 à 2 dagen maar pas na 1 januari (2024) is teruggestort waardoor hij een fiscale schade zou hebben geleden van € 33.000,-; door hem gespecificeerd als een aanmerkelijk belang van € 100.000,- x 33%. De consument heeft hierbij echter niet gespecificeerd om welk deposito het gaat. Uit de overgelegde stukken valt wel op te maken dat zijn laatste deposito's in december 2023 afliepen. Het rekeningoverzicht van Raisin laat verder zien dat op 3 januari 2024 een bedrag van € 99.719,70 is gestort ('Auszahlung'). Dat er sprake is geweest van een onredelijke termijn waarin dit is uitbetaald, heeft de commissie in ieder geval niet kunnen vaststellen. Daar komt bij dat de consument schade claimt als zijnde belasting die hij (mogelijk) moet betalen over een aanmerkelijk belang. De consument heeft echter niet duidelijk gemaakt om wat voor aanmerkelijk belang het gaat, of hij het bedrag van € 33.000,- daadwerkelijk als belasting is verschuldigd, dan wel waarom dat voorkomen had kunnen worden als het deposito eerder (vóór 1 januari 2024) was uitbetaald. Het is daarbij dus de vraag of er überhaupt sprake is van een causaal verband. Los daarvan is de

commissie van oordeel dat niet is komen vast te staan dat sprake is geweest van een onredelijke of te lange termijn waarbinnen het deposito is uitbetaald en waarvoor Raisin aansprakelijk kan worden gehouden.

Wat is de conclusie?

- 3.10 De conclusie is dat het de commissie niet is gebleken dat er een grondslag bestaat voor de door de consument tegen Raisin gestelde vorderingen. De vorderingen moeten daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl