Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1022

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	22 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Raisin Gmbh, gevestigd te Berlijn, verder te noemen Raisin
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Dienstverlening online platform. De consument vindt dat Raisin haar geld te lang onder zich houdt als zij een termijndeposito wil openen bij een partnerbank. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat sprake is geweest van een (toerekenbare) tekortkoming aan de kant van Raisin. Vordering is 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) enkele aanvullende vragen aan Raisin; 5) een nadere reactie van Raisin hierop; 6) een brief aan Raisin van de Voorzitter van de Geschillencommissie over de keuze voor het Duitse recht; 7) een nadere reactie van Raisin hierop en instemming met het Nederlandse recht; 8) de repliek van de consument op het verweerschrift en de nadere reacties van Raisin en 9) de dupliek van Raisin.

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 drie van deze uitspraak nader toegelicht.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Raisin is een platform dat spaarders en partnerbanken bij elkaar brengt. Zij werkt daarnaast samen met Raisin Bank AG (hierna: Raisin Bank).

2.2 Om toegang te krijgen tot de spaarproducten op het platform van Raisin heeft de consument een transactierekening bij Raisin Bank geopend (hierna: Raisin-rekening).

Verder heeft zij met Raisin een platformovereenkomst gesloten en met Raisin Bank een betaalrekeningovereenkomst. Meer informatie hierover en de toepasselijke voorwaarden zijn opgenomen in de 'Precontractuele Informatie, Algemene voorwaarden Bank, Gegevensbescherming en Tarievenlijst voor Raisin (geldig per: April 2023)'[1].

2.3 In 2024 heeft de consument bij een partnerbank verschillende termijndepositorekeningen geopend. Tussen partijen is een geschil ontstaan over de verwerkingstijd van haar aanvragen. In reactie hierop heeft Raisin het volgende overzicht verstrekt:

> *10.01.2024: Klant bestelt FDA (...)*
> *10.01.2024: Klant uploadt bewijs van adres*
> *11.01.2024: De fondsen waren beschikbaar op de Raisin-rekening van de klant.*
> *12.01.2024: Het bewijs van adres goedgekeurd door Raisin agent*
> *17.01.2024: FDA (...) geopend, 4 bankwerkdagen nadat de klant aan de voorwaarden voldeed*
>
> *20.03.2024: Klant bestelt FDA (...)*
> *20.03.2024: Klant uploadt bewijs van adres*
> *21.03.2024: OPA goedgekeurd door Raisin agent*
> *26.03.2024: De fondsen waren beschikbaar op de Raisin-rekening van de klant*
> *28.03.2024: FDA (...) geopend, 2 bankwerkdagen nadat de klant aan voorwaarden voldeed*
>
> *26.03.2024: Klant bestelt FDA (...)*
> *26.03.2024: Klant uploadt bewijs van adres*
> *26.03.2024: De fondsen beschikbaar op de Raisin-rekening van de klant*
> *27.03.2024: bewijs van adres goedgekeurd door Raisin agent*
> *02.04.2024: FDA (...) geopend, 3 werkdagen nadat de klant aan voorwaarden voldeed (na het paasweekend)*

De klacht en vordering van de consument

2.4 De consument stelt dat een overboeking van het depositobedrag naar de partnerbank te lang duurt. Zij licht deze klacht als volgt toe. Het depositobedrag staat dagenlang in reservering op de Raisin-rekening. Zij kan het niet opnemen en het rendeert niet. Dat is een verkapte vorm van valutering. Raisin meent dat de verwerkingstijd komt door het internationale betalingsverkeer, maar dat bestrijdt zij. Het depositobedrag voor twee termijndepositorekeningen was op 28 maart 2024 afgeschreven van de Raisin-rekening, één rekening is diezelfde dag geopend bij de partnerbank, maar de andere pas op 2 april 2024.

[1] Zie bijlage bij deze uitspraak.

Dit betekent vijf dagen aan gemiste rente (28 maart - 2 april) en uitgaande van een inleg van € 20.000,- tegen 3,3% depositorente, is dat een renteverlies van € 9,-. Voor dit bedrag houdt zij Raisin aansprakelijk.

Het verweer van Raisin

2.5 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 Om te beginnen, zal de commissie 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 '*de zakelijke relatie tussen de klant en Raisin wordt geregeld door Duits recht*'.[2] Raisin is ook gevestigd in Duitsland (Berlijn). In vraag 1 onder 1 van het reglement Geschillencommissie Kifid is bepaald dat Kifid klachten behandelt over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is.[3] De rechtskeuze van Raisin voor het Duitse recht brengt daarom in beginsel mee dat de klacht niet behandelbaar is.

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 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 haar woonplaats) de consument meer of minder bescherming biedt dan het Duitse recht.

3.4 Raisin heeft desgevraagd verklaard af te zien van haar rechtskeuze voor het Duitse recht en ingestemd met de toepassing van het Nederlandse recht op het onderhavige geschil. Dat betekent dat de klacht van de consument behandelbaar is. Ook de consument is akkoord gegaan met de toepassing van het Nederlandse recht.

---

[2] Onder nummer 17 in de precontractuele informatie. Zie bijlage bij deze uitspraak.
[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.

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

De klacht is deels niet-behandelbaar

3.5 Voor zover de klacht zich richt tegen de partnerbank en/of Raisin Bank oordeelt de commissie dat dit onderdeel van de klacht niet-behandelbaar is omdat zij niet zijn aangesloten bij Kifid. Het gedeelte van de klacht dat zich richt tegen Raisin is wel behandelbaar.

Waar gaat het om?

3.6 Dit geschil draait om de vraag of Raisin (toerekenbaar) is tekortgeschoten in haar verplichtingen op grond van de overeenkomst met de consument. De commissie is van oordeel dat hiervan geen sprake is. Raisin hoeft geen schade te vergoeden. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.7 De consument stelt dat Raisin overboekingen vertraagt om rente-inkomsten te genereren, maar Raisin ontkent dit. Raisin licht toe dat de verwerkingstijd per partnerbank verschilt. Bij de onderhavige partnerbank duurt het maximaal vijf werkdagen vanaf het moment dat de aanvraag compleet is. Een aanvraag is pas compleet als het bewijs van het adres is geüpload in de online omgeving en het depositobedrag op de Raisin-rekening staat. Raisin verwijst hierbij naar de algemene voorwaarden van de partnerbank.

3.8 De commissie stelt vast dat Raisin enkel de rol van bemiddelaar heeft, in die zin dat spaarders via haar platform een spaarproduct kunnen afsluiten bij de aangesloten partnerbanken. In dit verband levert zij ook technische diensten. Vast staat verder dat de consument via het platform van Raisin termijndeposito's heeft afgesloten bij de partnerbank van haar keuze. Onweersproken is gesteld dat op deze termijndeposito's de algemene voorwaarden van de partnerbank 'CKV spaarrekeningen Nederland – juni 2023' van toepassing zijn verklaard.

3.9 Uit het overzicht van Raisin onder 2.3 blijkt dat tussen het moment, waarop de aanvragen compleet waren (11 januari 2024, 26 maart 2024 en 27 maart 2024) en de termijndepositorekening bij de partnerbank geopend was (17 januari 2024, 28 maart 2024 en 2 april 2024), niet meer dan vijf werkdagen zaten. Hiermee heeft Raisin voldaan aan de vijfdagentermijn uit artikel 2.8.3 van de algemene voorwaarden van de partnerbank, waarin staat: '*De klant ontvangt binnen vijf werkdagen nadat CKV een complete aanvraag van de klant heeft ontvangen bericht van Raisin over de beslissing die dienaangaande is genomen*'.[4]

[4] Zie voor de algemene voorwaarden de bijlage bij deze uitspraak.

Dat er daarbij een verschil zit tussen het moment waarop de partnerbank haar termijn-depositorekeningen heeft geopend voor twee gelijktijdig aangevraagde termijndeposito's, maakt dit oordeel niet anders. Dit verschil kan verklaard worden door de stornering, die heeft plaatsgevonden op de Raisin-rekening, waarna een depositobedrag opnieuw is afgeschreven met als gevolg dat één termijndepositorekening pas na het paasweekend op 2 april 2024 bij de partnerbank is geopend. Dat is inderdaad later geweest dan de andere, maar de termijn van vijf werkdagen is hierbij niet overschreden.

3.10 Alles overziend, is de commissie van oordeel dat er geen sprake is geweest van een tekortschieten door Raisin. De klacht is daarmee ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden van Raisin en de partnerbank

Precontractuele informatie – Raisin

17. Toepasselijk recht

De zakelijke relatie tussen de klant en Raisin wordt geregeld door het Duitse recht, met uitzondering van de bepalingen inzake verwijzing op grond van het internationaal privaatrecht/conflict van wetten. Als de klant een handelaar is en de zakelijke relatie in kwestie toe te schrijven is aan het voeren van dergelijke zaken of als de klant geen algemene jurisdictie heeft in Duitsland of een andere EU-lidstaat, is de exclusieve jurisdictie voor alle geschillen de hoofdzetel van Raisin

Algemene Voorwaarden CKV Spaarrekeningen Nederland – juni 2023

2.8 Kenmerken van de spaaractiviteiten van CKV en het aangaan van de overeenkomst

2.8.3

Nadat de klant een product van CKV heeft gekozen op het internetplatform van Raisin www.raisin.nl en het bijbehorende aanvraagformulier heeft ingevuld, beslist CKV over de opening van de spaarrekening. De klant ontvangt binnen vijf werkdagen nadat CKV een complete aanvraag van de klant heeft ontvangen bericht van Raisin over de beslissing die dienaangaande is genomen.