Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0847

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. J. van der Groen, mr. E.C. Ruinaard, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	2 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	FlatexDeGiro Bank Dutch Branch, handelend onder de naam DeGiro, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft DeGiro opdracht gegeven zijn volledige cashpositie uit te betalen op zijn bankrekening. Dit heeft vier dagen geduurd. De consument stelt dat DeGiro de betaalopdrachten op grond van de afspraken tussen partijen direct had moeten verwerken. De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat DeGiro op grond van de overeenkomst verplicht was ervoor zorg te dragen dat de betaalopdrachten binnen één dag zouden worden verwerkt en uitgevoerd. De vordering wordt 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 DeGiro; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van DeGiro.

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 consument en DeGiro 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 Sinds januari 2021 houdt de consument een beleggingsrekening aan bij (een voorganger van) DeGiro op basis van execution only. Op de overeenkomst tussen partijen zijn destijds de Investment Services Conditions (hierna: de algemene voorwaarden DeGiro) van toepassing verklaard. Het was destijds niet mogelijk om bij DeGiro een cashrekening aan te houden, omdat DeGiro niet beschikte over een bankvergunning. In plaats daarvan maakte DeGiro gebruik van geldmarktfondsen voor cashposities.

2.2 In april 2021 is de voorganger van DeGiro door een juridische fusie opgegaan in flatexDEGIRO Bank AG. In Nederland zijn de activiteiten van DeGiro voortgezet als bijkantoor van flatexDEGIRO Bank AG.

2.3 Als gevolg van de fusie zijn de geldmarktfondsen van DeGiro omgezet in een cashrekening op naam van de consument bij flatexDEGIRO Bank AG. De consument heeft DeGiro hiervoor een machtiging verleend. Op 21 september 2021 heeft DeGiro een cashrekening geopend voor de consument bij flatexDEGIRO Bank AG. Hierop zijn de FlatexDEGIRO General Terms and Conditions of Business (GTC) and Special Conditions (hierna: de algemene voorwaarden flatex) van toepassing.

2.4 Op 11 januari 2024 heeft de consument al zijn beleggingen verkocht. Vervolgens heeft hij op vrijdag 12 januari 2024 zijn totale cashpositie van € 100.284,- geconverteerd naar 436.887,25 Poolse złoty. Vervolgens heeft hij opdracht gegeven om het gehele bedrag in acht tranches van 50.000 Poolse złoty en één tranche van 36.887,25 Poolse złoty op te nemen van zijn cashrekening en over te boeken naar zijn bankrekening.

2.5 De consument heeft de klantenservice op maandag 15 januari 2024 een e-mail gestuurd omdat het geld nog niet op zijn bankrekening stond en DeGiro verzocht het geld direct over te boeken naar zijn bankrekening. Omdat hij enkel een ontvangstbevestiging ontving, heeft hij de klantenservice gebeld. De klantenservice kon hem niet uitleggen waarom de betaalopdrachten nog niet waren verwerkt. Later die dag heeft hij opnieuw een e-mail aan de klantenservice gestuurd met het verzoek onmiddellijk het geld op zijn rekening te storten en hem te compenseren voor eventuele verliezen.

2.6 Op 15 januari 2024 om 13:30 uur heeft de consument negen e-mails ontvangen met de volgende boodschap (vertaald van Pools naar Engels):

> *"(...) Your payout has been credited back to your account. Please note that it may take up to three business days for the funds to appear in your account. (...)"*

2.7 De consument heeft het volledige bedrag op dinsdag 16 januari 2024 ontvangen op zijn bankrekening.

De klacht en vordering

2.8 De consument stelt dat DeGiro zich niet heeft gehouden aan haar verplichting om een betaalopdracht op dezelfde dag te verwerken en te versturen. Deze verplichting is opgenomen in hoofdstuk VII van de algemene voorwaarden flatex onder 1.1, 1.2, 1.3, 1.6 en 1.7. Omdat de consument snel geld nodig had, heeft hij bewust een lagere verkooporder voor zijn beleggingen ingelegd om tijdig een betaalopdracht te kunnen geven die op 12 januari 2024 zou kunnen worden verwerkt, zodat hij direct het geld op zijn rekening heeft. DeGiro heeft op 12 januari 2024 bevestigd dat zij de betaalopdracht heeft ontvangen, maar de opdracht niet direct verwerkt en verzonden.

Pas op 16 januari 2024 heeft hij het geld ontvangen. DeGiro heeft zijn geld dus vier dagen onder zich gehouden en gehandeld in strijd met de algemene voorwaarden.

2.9 Daarnaast klaagt de consument over het niet adequate reageren door de klantenservice van DeGiro. Op e-mails kreeg hij alleen automatisch gegenereerde antwoorden, waardoor hij meermaals de klantenservice heeft moeten bellen, met hoge kosten voor internationaal belverkeer tot gevolg. De klantenservice kon hem weinig tot geen informatie geven over de status van de geldopname. Dit terwijl de consument zich grote zorgen maakte of zijn geld nog wel bij hem terecht zou komen.

2.10 De consument vordert schadevergoeding. Hij heeft schade geleden doordat DeGiro de wisselkoers van 12 januari 2024 heeft gehanteerd, te weten 4.3565 PLN/EUR. De betaalopdracht is echter pas op 16 januari 2024 daadwerkelijk uitgevoerd. De wisselkoers was op dat moment 4.3938 PLN/EUR. Omdat hij het geld na uitbetaling ook weer terug moet converteren naar euro's heeft hij een verlies van 3.740,49 Poolse złoty. Dit bedrag dient DeGiro te vergoeden, vermeerderd met een rente van 11,50%, zoals gebruikelijk in Polen. Dit komt neer op 550,60 Poolse złoty in totaal. Tot slot moet DeGiro een bedrag van 50,43 aan Poolse złoty vergoeden voor de telefoontjes die hij heeft moeten plegen naar de klantenservice. In totaal vordert de consument 4.341,52 Poolse złoty, door hem omgerekend naar een bedrag van € 1.002,78.

Het verweer

2.11 DeGiro heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Is de klacht behandelbaar?

3.1 De commissie merkt allereerst op dat de klacht van de consument betrekking heeft op de cashrekening die op zijn naam is geopend bij flatexDEGIRO Bank AG als onderdeel van de beleggingsdienstverlening die hij afneemt van DeGiro, dat als bijkantoor opereert van flatexDEGIRO Bank AG. DeGiro en flatexDEGIRO Bank AG hanteren elk hun eigen algemene voorwaarden. Nu de voorganger van DeGiro door een juridische fusie is opgegaan in flatexDEGIRO Bank AG en DeGiro haar activiteiten in Nederland sindsdien voortzet als bijkantoor van flatexDEGIRO Bank AG, is sprake van één en dezelfde entiteit. De commissie neemt bij haar beoordeling daarom ook de algemene voorwaarden van flatexDEGIRO Bank AG in acht.

3.2 In artikel 7 van hoofdstuk 1 van de algemene voorwaarden flatex is bepaald dat de overeenkomst tussen flatexDEGIRO Bank AG en de consument beheerst wordt door Duits recht. 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.

Deze rechtskeuze van partijen brengt daarom in beginsel mee dat de klacht niet behandelbaar is. Partijen hebben desgevraagd verklaard af te zien van hun rechtskeuze voor Duits recht en ingestemd met de toepassing van Nederlands recht op het onderhavige geschil. Dat betekent dat de klacht van de consument behandelbaar is.

Waar draait deze zaak om?

3.3 De vraag die voorligt is of DeGiro is tekortgeschoten in haar verplichtingen door de betaal-opdracht niet tijdig te verwerken. De commissie gaat bij haar beoordeling uit van hetgeen tussen partijen is overeengekomen, waaronder ook de algemene voorwaarden flatex.

De termijn voor het verwerken van betaalopdrachten

3.4 In artikel 2.2.3 van hoofdstuk 7 van de algemene voorwaarden flatex is opgenomen dat elektronische geldoverboekingen binnen de Europese Economische Ruimte (hierna: EER) in een munteenheid van binnen de EER worden uitgevoerd: "*within four bank working days*". De commissie stelt vast dat het verzoek tot geldopname van de cashrekening van de consument binnen vier werkdagen is verwerkt. Op vrijdag 12 januari 2024 heeft hij opdracht tot geldopname ingelegd. Het geld is door hem op dinsdag 16 januari 2024 ontvangen op zijn bankrekening. Van een schending van de afspraken met de consument door DeGiro is geen sprake.

3.5 De door de consument genoemde bepalingen uit de algemene voorwaarden kunnen niet tot een ander oordeel leiden. Deze bepalingen zien niet op het overboeken van geld.

Gebrekkige reactie klantenservice

3.6 Ten aanzien van het klachtonderdeel over de klantenservice van DeGiro overweegt de commissie het volgende. De consument heeft terecht aangevoerd dat de informatie-voorziening door de klantenservice gebrekkig was. Het is begrijpelijk dat de consument zich bij een dermate hoog bedrag veel zorgen heeft gemaakt of het geld nog op de juiste plek terecht zou komen. Dat had de consument bespaard kunnen blijven als de klantenservice hem op duidelijke wijze had geïnformeerd dat het vier werkdagen zou kunnen duren en waar hij dat terug kan vinden. Naar het oordeel van de commissie had DeGiro hier zorgvuldiger in moeten zijn. De gebrekkige informatievoorziening kan echter niet leiden tot een toewijzing van de vordering tot vergoeding van schade in verband met de wisselkoers, omdat causaal verband ontbreekt. Wat de kosten voor telefonisch contact betreft overweegt de commissie dat ook deze kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen. Men heeft in een contractuele relatie het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt. Deze kosten komen in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking.

Conclusie

3.7 Gelet op de voorgaande overwegingen is de klacht ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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

Bijlage – relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden flatex

I. General Terms and Conditions of Business

7. Governing law and place of jurisdiction for commercial customers and public law entities

(1) application of German law

The business relationship between the Customer and the Bank is governed by German law.

(...)

VII. Conditions for money transfer

2 Money transfer within Germany and to other member states of the European Economic Area (EEA) in EUR or another EEA currency

(...)

2.2.3 Money transfer within Germany and to other member states of the European Economic Area (EEA) in EUR or another EEA currency

Money transfers in Euro within Germany are executed by no later than the end of the bank working day following the day of receipt of the payment order, to the account of the payee's credit institution. Orders for money transfer within the European Economic Area in any currency other than Euro which are filed electronically are executed within four bank working days. In the case of a money transfer order presented in the form of physical document, the money transfer is executed by no later than the end of the second bank working day following the day of receipt of the payment order.