Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0759

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	10 oktober 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Raisin GmbH, gevestigd te Berlijn, verder te noemen Raisin GmbH
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

Raisin GmbH weigert voor de consument te bemiddelen tussen hem en een partnerbank. De klacht is niet behandelbaar omdat deze betrekking heeft op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan.

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 GmbH.

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 Raisin GmbH is een platform dat spaarders en partnerbanken (banken uit de EU) bij elkaar brengt. Er kan door klanten worden gekozen voor een spaarrekening bij een partnerbank of voor een termijndeposito.

2.2 De consument heeft in het verleden via de rechtsvoorganger van Raisin GmbH meerdere termijndeposito's afgesloten. Hij heeft daarnaast ook meerdere lopende termijndeposito's.

2.3 Op enig moment is een termijndeposito vervallen waardoor er een bedrag is vrijgekomen. De overboeking naar de persoonlijke tegenrekening van de consument heeft door omstandigheden vertraging opgelopen.

De consument heeft hierover zijn beklag gedaan en vorderde een bedrag van € 10,- van Raisin GmbH.

2.4 Op 24 december 2022 heeft de consument de volgende e-mail verzonden naar de rechtsvoorganger van Raisin GmbH:


Aan: SAVEDO Zendesk Meer weergeven

[redacted]

Wat ben jij een achterlijke, stomme Duitser!!!!!!!
Hai Hitler..... Klootzak
--

2.5 Op 15 januari 2023 heeft de consument via (een rechtstreekse) e-mail aan een medewerker van Raisin GmbH het volgende geschreven:

> *"[naam medewerker], ben ondanks alles voornemens om geld naar jullie over te boeken +/- 40 K,mag ik er op vertrouwen dat ik de toegezegde schadevergoeding krijg en zou die graag opgehoogd zien naar 40 E,na alle werk wat ik ermee gehad heb. Hier in de krant staan vaker artikelen van [naam directeur]? waarin nogal reclame gemaakt wordt voor Raisin, (…). Deze artikelen storen mij,zou willen zeggen zorg dat jullie organisatie beter werkt (…)!! Er zijn helaas meerdere voorbeelden van een minder goede organisatie,ook al vaker met [naam medewerker] besproken, tekort aan personeel,breidt ,dan niet UIT!!*
> *Mag ik spoedig van U horen,zoniet ga ik niet storten."*

2.6 Op 20 januari 2023 heeft Raisin GmbH naar aanleiding van intern overleg besloten niet meer te willen bemiddelen bij de totstandkoming van nieuwe termijndeposito's op naam van de consument. Dit vanwege de wijze waarop de consument (de medewerkers) van Raisin GmbH heeft bejegend. Besloten is dat de consument zijn bestaande termijn-deposito's wel mag aanhouden totdat deze vervallen.

2.7 Op 23 januari 2023 heeft de consument ten behoeve van de opening van een nieuwe termijndeposito (hierna: de termijndeposito) bij een partnerbank een bedrag van € 40.750,- gestort naar de bankrekening van Raisin GmbH. De consument heeft verder alle informatie aangeleverd die benodigd is om de termijndeposito te kunnen openen.

2.8 Op 23 januari 2023 heeft Raisin GmbH de consument de volgende e-mail toegezonden:

als reactie op uw email aan Savedo van zondag 15 januari willen we u graag meedelen dat we helaas niet ingaan op uw vraag om de bonus te verhogen. Wij, als Raisin GmbH behandelen alle klanten gelijk en kiezen er daarom voor om niet in te gaan op particuliere bonusaanvragen.

Als gevolg van de ongepaste wijze waarop er in het verleden aan ons gecommuniceerd werd, oefenen we als firma ook het recht uit om in de toekomst geen nieuwe deposito´s meer voor u af te sluiten.

Uw bestaande deposito´s blijven uiteraard verder actief tot en met de overeengekomen vervaldatum. Na verloop van het laatste deposito wordt de samenwerking van onze zijde volledig opgeheven.

We hopen u hiermee voldoende geinformeerd te hebben en blijven beschikbaar voor informatieve vragen omtrent uw lopende deposito´s.

2.9 De consument heeft de hiervoor onder 2.8 genoemde e-mail als volgt beantwoord:

Ls kunt U dat niet
eerder laten weten, U maakt mensen kapot, Savedo- heeft aantoonbaar-
fouten gemaakt.
Sorry, ik ben nog steeds ziek, 10 e is toegezegd maar wordt niet betaald door Savedo omdat zoveel mail, moest versturen, heb ik meer gevraagd, en no steeds niets
ontvangen, waarom, moet dat duren vanaf 2-12-22!!!
Sorry zal excuses aanbieden.

2.10 In haar e-mail van 24 januari 2023 heeft Raisin GmbH het volgende geschreven:

uw saldo werd reeds voorgemerkt om terug te storten en verschijnt spoedig op uw tegenrekening. Een nieuw deposito wordt niet meer afgesloten ongeacht het tijdstip waarop geld werd overboekt.

2.11 In zijn e-mail van 31 januari 2023 heeft Raisin GmbH het volgende geschreven:

Gelieve eventuele vragen over uw lopende deposito´s heden te richten aan [1]klantenservice@raisin.nl en er begrip voor te hebben dat er niet meer wordt ingegaan op e-mails of brieven die gestuurd worden naar persoonlijke adressen of naar partnerbanken.
De reden om geen verdere deposito´s voor u te openen, is reeds meegedeeld en wordt niet herroepen. We herhalen dat we bij Raisin alle klanten gelijk behandelen en we bijgevolg ook niet ingaan op persoonlijke voorwaarden, aangevraagde compensaties noch op gestelde deadlines.

Hopend op een begripvolle samenwerking,

De klacht en vordering

2.12 De consument vordert € 476,- van Raisin GmbH. Dit bedrag bestaat uit € 326,- aan misgelopen rente en € 150,- aan voor het door de consument ervaren ongemak. Daarnaast vordert de consument herstel van de relatie in die zin dat Raisin GmbH hem weer toestaat om via hun platform nieuwe termijndeposito's af te sluiten. De consument heeft hiertoe aangevoerd dat hij op 23 januari 2023 via Raisin GmbH een nieuwe termijndeposito voor een termijn van twee jaar tegen 3,6% wilde afsluiten en dat hij aan alle voorwaarden daarvoor voldeed. Raisin GmbH wilde de termijndeposito echter niet afsluiten waardoor de consument rente is misgelopen. Hij heeft bij een andere aanbieder een termijndeposito tegen 3% kunnen afsluiten. Op 24 januari 2023 herhaalde Raisin GmbH tegenover de consument dat niet meer voor hem wil bemiddelen via het platform dat zij aanbiedt. De consument kan zich niet verenigen met deze beslissing.

Het verweer

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

3. De beoordeling

De behandelbaarheid van de klacht

3.1 Voordat de commissie de vordering van de consument inhoudelijk beoordeelt, moet de commissie aan de hand van het op deze zaak toepasselijke reglement nagaan of de commissie de klacht kan behandelen. Het toepasselijke reglement is het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies dat gold vanaf 1 april 2017. Volgens artikel 2.1 onder i van dit reglement kan Kifid geen klachten behandelen die zien op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden.

3.2 De klacht van de consument ziet op een weigering van Raisin GmbH om via hun platform te bemiddelen bij de totstandkoming van een nieuwe termijndeposito bij een partnerbank. De commissie stelt vast dat Raisin GmbH de rol van bemiddelaar heeft, in die zin dat spaarders via het door Raisin GmbH aangeboden platform, een termijn-deposito kunnen afsluiten bij de door hen gewenste partnerbank. Elke keer dat Raisin GmbH bemiddelt bij het afsluiten van een nieuwe termijndeposito is er sprake van het aangaan van een nieuwe rechtsverhouding of het uitbreiden van de dienstverlening. De klacht van de consument is gelet op artikel 2.1 onder i van voornoemd reglement dan ook niet behandelbaar. Dat de consument in het verleden al verscheidene keren gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om via het platform van Raisin GmbH termijn-deposito's af te sluiten maakt dat niet anders.

Conclusie

3.3 De commissie concludeert dat de klacht van de consument niet-behandelbaar is.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Telefoonnummer: 070 - 333 8 999