Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0147
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. dr. A. Buijs, mr. E.L.A. van Emden, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 juni 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 16 februari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument klaagt over de slechte interne klachtprocedure bij DeGiro. De consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade en wenst de interne klachtprocedure volledig te doorlopen. De Commissie oordeelt dat de consument geen voor vergoeding in aanmerking komende schade heeft geleden. Op grond van het reglement kan hij zijn inhoudelijke klachten nadat deze aan DeGiro zijn voorgelegd, ter behandeling bij Kifid indienen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van DeGiro; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van DeGiro en 5) de aanvullende stukken van de consument van 23 november 2020.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 december 2020 en zijn aldaar verschenen.

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 De consument heeft maart 2020 per e-mail diverse klachten ingediend bij DeGiro. Vanwege het uitblijven van een reactie van DeGiro op de diverse klachten heeft de consument op 25 juni 2020 een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.2 De klacht van de consument ziet op de slechte klachtbehandeling door DeGiro. DeGiro beschikt volgens hem niet over een (zorgvuldige) interne klachtprocedure. In dit kader heeft de consument gesteld dat DeGiro niet telefonisch bereikbaar was. Ook heeft DeGiro zijn schriftelijke klachten niet of niet zorgvuldig beantwoord. De klachtafhandeling is zeer klant-onvriendelijk en DeGiro probeert de procedure onnodig te rekken. Doordat DeGiro niet reageerde kon de consument zijn klachten niet voorleggen aan het Kifid. DeGiro is hierdoor tekortgeschoten jegens de consument.

2.3 De consument vordert vergoeding van € 35.000,- verhoogd met wettelijke rente vanaf 24 juni 2020. Voorts wenst de consument in de gelegenheid te worden gesteld om de interne klachtprocedure bij DeGiro volledig te doorlopen alvorens de klachten bij Kifid in te dienen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De consument heeft in de door hem bij Kifid ingediende stukken in totaal 14 klachten over DeGiro genoemd. Ter zitting heeft de consument echter verduidelijkt dat de door Kifid te behandelen klacht enkel ziet op de interne klachtprocedure van DeGiro. De consument stelt dat DeGiro tekort geschoten is door niet adequaat op zijn klachten te reageren.

3.2 De Commissie heeft ter zitting toegelicht dat in artikel 3.2. van het reglement is bepaald dat een consument zijn klacht ook kan indienen bij de commissie indien een reactie van de financiële dienstverlener uitblijft of de interne klachtprocedure niet tijdig wordt afgehandeld. Het voorgaande betekent dat de consument zijn klachten over DeGiro ook zonder het (volledig) doorlopen van de interne klachtprocedure bij Kifid kan laten behandelen. Ter zitting heeft de consument erkend dat hij het voorgaande verkeerd begrepen had. Hij heeft zich hierbij op het standpunt gesteld dat voordat Kifid zijn (inhoudelijke) klachten behandelt, hij deze eerst nader wil motiveren.

3.3 Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat er sprake is van een tekortkoming aan de zijde van DeGiro die tot schade aan de zijde van de consument heeft geleid. Los van de vraag of DeGiro inderdaad niet adequaat op de klachten van de consument heeft gereageerd, is hierin op zichzelf geen oorzaak van schade gelegen. De consument heeft ook geen schadebedrag genoemd dat hoort bij deze specifieke klacht. De klacht is derhalve ongegrond.

3.4 De aanvullende stukken van de consument van 23 november 2020, waarin hij zijn 13 andere, inhoudelijke, klachten over DeGiro summier heeft uiteengezet, worden geacht niet te zijn ingediend. Het staat de consument daarom vrij om zijn klachten (indien hij deze al heeft voorgelegd aan DeGiro) in te dienen bij Kifid, zodat zij alsnog een inhoudelijke behandeling kunnen krijgen.

3.5 Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.