Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0824

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	15 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, met haar bijkantoor flatexDEGIRO Bank Dutch Branch mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	29 september 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument heeft een bedrag in Euro's gestort via een rekening die bedoeld is voor stortingen in Tsjechische Kronen. DeGiro heeft dit bedrag omgewisseld in Tsjechische Kronen en daarna weer omgewisseld in Euro's en hiervoor kosten in rekening gebracht. De consument stelt dat DeGiro de storting had moeten weigeren. De overboeking past naar het oordeel van de commissie binnen de instructie die DeGiro heeft gegeven voor het storten van Euro's. DeGiro heeft deze dus niet hoeven weigeren. De instructie en de informatie op de overboekingspagina zijn verder voldoende duidelijk. De klacht is ongegrond.

1. 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) 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. Onder de nummers 3.1 – 3.3 zet de commissie uiteen waarom de uitspraak toch niet-bindend is.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument is een inwoner van Tsjechië. Hij heeft een beleggingsrekening bij DeGiro. Aan deze beleggingsrekening kan een geldrekening (*'cash account'*) worden gekoppeld.

2.2 Op grond van haar voorwaarden accepteert DeGiro alleen overschrijvingen van en naar deze geldrekening van één bankrekening, de tegenrekening ('*primary*' bankrekening). Het is mogelijk om de tegenrekening drie keer per jaar te wijzigen.

2.3 In de systemen van DeGiro staat een overzicht van de door de consument geregistreerde bankrekeningen. In dit overzicht staat als tegenrekening een bankrekeningnummer eindigend op 9230. De consument heeft een tweede (*verified*) bankrekeningnummer toegevoegd, dat eindigt op 2923. DeGiro heeft bij de tegenrekening vermeld dat dit de bankrekening is die de consument voor stortingen moet gebruiken en dat stortingen van andere bankrekeningen niet worden geaccepteerd. Bij de tweede bankrekening staat vermeld dat vanaf deze rekening geen stortingen kunnen worden gedaan.

2.4 DeGiro heeft voor Tsjechische klanten de mogelijkheid gecreëerd om niet alleen Tsjechische Kronen te storten op de geldrekening, maar ook Euro's. Om dit mogelijk te maken mogen Tsjechische klanten eveneens betalingen verrichten van een rekening die bij DeGiro geregistreerd is, maar die niet de tegenrekening is. In de WebTrader is hierover een instructie opgenomen. Volgens deze instructie moeten stortingen in Euro's worden gedaan van een geregistreerde bankrekening naar een bankrekening van DeGiro bij Deutsche Bank met rekeningnummer eindigend op 0108. Voor deze stortingen worden geen kosten voor het omwisselen van valuta in rekening gebracht.

2.5 Overboekingen in Tsjechische kronen moeten via een bankrekening bij Deutsche Bank met rekeningnummer eindigend op 0001 worden overgemaakt.

2.6 De consument heeft op 13 oktober 2021 aan DeGiro geschreven: *"a quick question about the deposits update – has anything changed, are eur deposits possible/available? I would like to invest in eur and this feature is important to me – I don't want to lose on currency conversion sending czk and exchanging them into eur."*

2.7 Op 10 januari 2022 heeft de consument € 80.000,- overgemaakt van zijn tweede (*verified*) bankrekening naar de rekening van DeGiro voor stortingen in Tsjechische kronen eindigend op 0001. Dit bedrag in Euro is omgewisseld in Tsjechische Kronen en daarna weer omgewisseld in Euro's. DeGiro heeft de consument hiervoor een bedrag van € 1.687,- aan kosten in rekening gebracht.

2.8 Zowel de consument als DeGiro hebben een screenshot van de overboekingspagina overgelegd. Op deze pagina staat dat voor overboekingen een bij DeGiro geregistreerd (*verified*) bankrekeningnummer moet worden gebruikt. Verder staat er dat op het bankrekeningnummer dat eindigt op 0001 alléén Tsjechische Kronen gestort moeten worden. Ook staat er dat als naar dit rekeningnummer Euro's worden overgeboekt, de overboeking wordt omgewisseld naar Tsjechische Kronen en daarna weer wordt omgewisseld naar Euro's. Daarbij schrijft DeGiro voor overboekingen in Euro's de bankrekening met nummer eindigend op 0108 moet worden gebruikt.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert betaling van het bedrag van € 1.687,-. Hij stelt dat als gevolg van het verwarrende beleid van DeGiro met betrekking tot het overboeken van geld, het door hem overgeboekte bedrag twee keer is omgewisseld, wat tot de hoge kosten heeft geleid. Het beleid van DeGiro spreekt zichzelf tegen. Op de bankrekeningen-pagina staat duidelijk dat uitsluitend van de tegenrekening (in Tsjechische kronen) kan worden gestort, terwijl DeGiro ook toestaat geld in Euro's te storten. Als gevolg hiervan was het voor de consument niet duidelijk welke rekening hij moest gebruikten voor stortingen in Tsjechische Kronen en welke voor stortingen in Euro's. De overboeking had geweigerd moeten worden, nu deze niet van de tegenrekening afkomstig was. De storting twee keer omwisselen was niet nodig.

2.10 De consument heeft eerder Euro's overgemaakt, maar dit was altijd een moeilijke klus, omdat hij zowel zijn eigen rekeningen moet controleren, als de rekeningen waarnaar hij het geld overboekt. De consument stelt daarbij op dat DeGiro de rekeningen waarop Euro's gestort kunnen worden, heeft gewijzigd. De consument heeft verzocht zijn tegenrekening te wijzigen. Dit was echter niet meer mogelijk omdat hij dit al drie keer had gedaan.

2.11 Op de overboekingspagina heeft DeGiro niet duidelijk aangegeven dat de bankrekening met eindigend op nummer 0001 alleen voor stortingen in Tsjechische Kronen kan worden gebruikt. Bij repliek heeft de consument verklaard dat hoewel op de overboekingspagina nu staat wat er gebeurt als Euro's worden overgemaakt naar deze bankrekening, hij niet kan verifiëren of deze informatie ook beschikbaar was op het moment van overboeking. De consument heeft ten slotte een bankafschrift overgelegd waaruit blijkt dat DeGiro eerder een overboeking geweigerd heeft.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Niet-bindende uitspraak

3.1 Omdat de consument in Tsjechië woont, zal de commissie voordat zij op de klacht ingaat, onderzoeken volgens welk recht de klacht moet worden beoordeeld en of zij uitspraak kan doen met een bindend of een niet-bindend advies.

3.2 In dit verband is van belang dat op grond van artikel 6 lid 2 van de Rome I-verordening (Verordening (EG) nr. 593/2008) de overeenkomst wordt beheerst door het recht van de woonplaats van de consument – in dit geval Tsjechisch recht – voor zover dat recht hem meer bescherming biedt.

De verordening heeft rechtstreekste werking en is van dwingend recht, zodat daarvan niet in het nadeel van een consument mag worden afgeweken.

3.3 Op grond van artikel 43.2 van het reglement beoordeeld de commissie klachten naar Nederlands recht. De commissie kan niet vaststellen of de mogelijkheid zich hier voordoet dat Tsjechisch recht de consument meer bescherming biedt. Dit betekent dat de consument de mogelijkheid moet behouden zijn klacht in volle omvang aan de gewone rechter voor te leggen. Deze uitspraak is daarom niet-bindend.

In rekening brengen omwisselkosten

3.4 De commissie moet de vraag beantwoorden of DeGiro omwisselkosten in rekening heeft mogen brengen voor de overboeking van de consument of dat DeGiro deze overboeking had moeten weigeren. Om deze vraag te beantwoorden moet de commissie onderzoeken of (1) de overboeking past binnen de instructie van DeGiro en (2) of de consument op grond van de informatie van DeGiro wist of had kunnen weten dat hem omwisselkosten in rekening zouden worden gebracht.

3.5 Uit de instructie van DeGiro, zoals gecommuniceerd in de Webtrader (zie 2.4) blijkt dat overboekingen in Euro's van een bij DeGiro geregistreerde bankrekening afkomstig moeten zijn, dat dit een Eurorekening moet zijn en dat de boeking moet plaatsvinden naar een rekening met een nummer dat eindigt op 0108. In dat geval zullen geen kosten voor het omwisselen van valuta in rekening worden gebracht. Op de overboekingspagina in de systemen van DeGiro (zie 2.8) staat dat overboekingen moeten plaatsvinden van een bij DeGiro geregistreerde (*verified*) bankrekening. Verder vermeldt de overboekingspagina dat als de consument Euro's overboekt naar het bankrekeningnummer eindigend op 0001, dit bedrag wordt omgewisseld naar Tsjechische Kronen en daarna weer wordt omgewisseld naar Euro's.

3.6 De consument heeft een overboeking in Euro's uitgevoerd van zijn tweede (*verified*) bankrekening naar de rekening met het nummer dat eindigt op 0001. Deze overboeking past naar het oordeel van de commissie binnen de instructie van DeGiro. DeGiro heeft de overboeking dus niet hoeven weigeren.

3.7 De commissie is voorts van oordeel dat de instructie en de informatie op de overboekingspagina voldoende duidelijk zijn. De consument heeft onvoldoende gemotiveerd betwist dat deze informatie ten tijde van de overboeking niet beschikbaar was. De consument was zich er bovendien van bewust dat DeGiro voor het omwisselen van valuta geld in rekening brengt. Dit blijkt uit zijn e-mail van 13 oktober 2021 aan DeGiro (zie 2.6).

3.8 De conclusie is dan ook dat de klacht van de consument ongegrond is. De commissie zal zijn vordering afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, 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 "special Conditions Cash Account for DEGIRO Clients"

3. Dispositions/ Reference Account
(…)
Transfers to the Cash Account shall be possible only from the designated reference account, registered on the DEGIRO-Webtrader under the Client Agreement DEGIRO. The currency of the reference account must correspond to the currency of the respective Cash Account. Credit balances can only be accessed via a transfer to a reference account [maximum of 1 reference account per Cash Account at the same time] of the account holder(s) at another credit institution within the SEPA zone. (…) A change of the reference account is only possible by using the DEGIRO-Webtrader for setting up and administering the new reference account under DEGIRO's procedure. (…)