Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0919

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

Datum uitspraak	23 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Opzegging rekening niet verwerkt. Geen handelen in strijd met artikel 34 lid 1 en 35 lid 1 Algemene Bankvoorwaarden.

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 de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

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 de bank 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 had een beleggingsrekening bij de bank. Op deze rekening waren onder meer de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing. Op 17 oktober 2023 heeft de consument zijn rekening opgezegd. Deze opzegging is niet verwerkt en aan de consument zijn nog servicekosten in rekening gebracht. Op 9 januari 2024 heeft de consument opnieuw de rekening opgezegd. Daarbij heeft hij een klacht ingediend dat de eerste opzegging niet was uitgevoerd.

2.2 Op 13 december 2023 heeft de bank de consument gemaild dat hij zijn gegevens moest bijwerken. Op 17 januari 2024 heeft de bank de toegang tot zijn rekening beperkt omdat hij dit nog niet had gedaan. Op 7 februari 2024 heeft de bank aangekondigd de rekening op 10 april 2024 op te heffen, omdat hij zijn gegevens niet heeft bijgewerkt. Op 10 april 2024 is de rekening opgeheven.

2.3 De consument heeft op 6 oktober 2023 een schadevergoeding ontvangen voor onteigende SNS Obligaties. De bank heeft op dit bedrag € 50,- ingehouden.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert € 54,-, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 9 oktober 2023. Hij heeft tot twee keer toe zijn rekening opgezegd, maar de bank heeft de opzegging niet verwerkt. Er was sprake van slechte service omdat de consument na de opzegging geen inzage meer had in zijn rekening en hij niet meer op openstaande tickets kon reageren. Toen hij wilde klagen, bleek dat de bank het daarvoor bestemde formulier niet beschikbaar wilde maken. De consument vordert vergoeding van de kosten die hem sinds de opzegging in rekening zijn gebracht. Ook vordert hij terugbetaling van de € 50,- die de bank heeft ingehouden op de compensatie die hij heeft ontvangen na onteigening van zijn SNS Obligaties. De klacht hierover heeft de bank genegeerd.

2.5 Tijdens de klachtprocedure bij Kifid heeft de bank op de klacht gereageerd en een voorstel gedaan om de klacht op te lossen. Partijen zijn in overleg getreden, echter zonder resultaat. De consument heeft daarop de commissie gevraagd vast te stellen dat de bank artikel 34 lid 1 en 35 lid 1 van de ABV niet heeft nageleefd. Ten slotte heeft hij een vergoeding gevraagd voor de tijd die de kwestie hem gekost heeft.

Het verweer

2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie op dit verweer van de bank in gaan.

3. De beoordeling

3.1 Op grond van artikel 35 lid 1 van de ABV heeft de consument het recht zijn rekening op te zeggen. De commissie constateert dat de consument twee keer zijn rekening heeft opgezegd en dat deze opzeggingen niet zijn verwerkt. De rekening is uiteindelijk opgeheven omdat de consument zijn persoonlijke gegevens niet had bijgewerkt. De bank stelt dat zij niet heeft geweigerd de verzoeken uit te voeren, maar dat er (technische) problemen waren. Bij het eerste verzoek was de opdracht tot opname van het op de rekening aanwezige geld-saldo nog niet verwerkt en was nog sprake van te verwerken creditrente en bij het tweede verzoek was sprake van vergelijkbare problemen.

3.2 De commissie overweegt dat de opzeggingsprocedure voor de consument zeer ongelukkig is verlopen. Dit betekent echter nog niet dat de bank in strijd heeft gehandeld met artikel 35 lid 1 van de ABV. Het is immers niet gebleken dat de bank heeft geweigerd de opzegging te accepteren. Dat sprake is van slechte service betekent nog niet dat de bank de ABV of een op haar rustende zorgplicht heeft overtreden.

3.3 Er is ook geen sprake van handelen in strijd met artikel 34 lid 1 ABV. In deze bepaling staat: *"Als u niet tevreden bent, laat u ons dat weten. Wij kijken dan of wij u een passende oplossing kunnen bieden."* Hoewel het zeker niet de schoonheidsprijs verdient dat de bank pas op de klacht heeft gereageerd toen deze bij Kifid lag, staat vast dat zij op dat moment alsnog heeft geprobeerd een passende oplossing te bieden. Verder heeft de bank in reactie op de stelling dat zij het klachtformulier weigert beschikbaar te maken, aangevoerd dat het formulier op haar website staat. De commissie heeft geen reden om aan te nemen dat dit niet zo is. Uit het dossier blijkt ook dat de consument het klachtformulier heeft kunnen invullen.

3.4 Ten slotte heeft de bank toegelicht dat zij op de schadevergoeding voor de onteigende SNS Obligaties € 50,- heeft ingehouden ter bestrijding van extra kosten die tussenpartijen bij de verwerking van de vergoeding in rekening brachten. Omdat het gaat om doorberekende kosten die de bank eerst zelf heeft gemaakt, komt de inhouding de commissie niet onredelijk voor.

3.5 De commissie concludeert dat de klachten ongegrond zijn en wijst de vordering af. De gevorderde kostenvergoeding wordt daarom ook 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 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