**Tussenuitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0491A (mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 3 maart 2022 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : BinckBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | : 10 juni 2022 |
| Aard uitspraak | : Beslissing over behandelbaarheid |
| Uitkomst | : Klacht behandelbaar |

## Samenvatting

Tussenuitspraak. De commissie verklaart de klacht behandelbaar. De bank wordt in de gelegenheid gesteld om inhoudelijk verweer te voeren.

## 1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van het reglement zoals dat gold tot 1 april 2022 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 de bank, waarin de bank uitsluitend een niet-behandelbaarheidsverweer voert; en 3) de reactie van de consument op dit niet-behandelbaarheidsverweer van de bank.

1.2 In deze tussenuitspraak zal de commissie oordelen of het niet-behandelbaarheids-verweer van de bank slaagt.

## 2. Het geschil tussen partijen

*Wat is er gebeurd?*

2.1 Op 2 maart 2021 heeft de consument – die bij de bank een beleggingsrekening heeft – de bank het volgende e-mailbericht gestuurd:

> *"Waarom is de fonds Humbl geblokkeerd? Het betekent dat ik niet kan verkopen. Wat is er aan de hand en waarom ben ik hier niet van op de hoogte gebracht.*
> *Ik verlies geld, omdat ik niet kan verkopen.*
> *Ik zie je reactie tegemoet."*

2.2 Op 3 maart 2021 heeft de bank toegelicht dat er tijdelijk een handelsblokkade was:

> *"(…) Erg vervelend dat tot vandaag het fonds Humbl geblokkeerd was om orders te plaatsen. De verwerking van corporate actions in the USA en zeker van bedrijven verhandeld op OTC markten nemen echter tijd in beslag.*

*Pas wanneer deze volledig is afgerond en wij van onze US broker de bevestiging krijgen dat de nieuwe posities in de portefeuilles aanwezig zijn wordt het fonds weer open gezet voor transacties. (…)"*

2.3 Op 3 maart 2021 heeft de consument het volgende geantwoord:

*"Bedankt voor je reactie. Maar ik ga niet opdraaien voor t verlies. Zoals aangegeven kon ik gisteren geen verkoopopdracht plaatsen, terwijl in mijn overzicht de aanpassingen al waren doorgevoerd, dit was al in het weekend het geval! Ik heb de indruk dat mijn mail een wake-up call is geweest voor Binck.*
*Dit is een fout bij Binck en niet van mij en ik wil dan ook volledig gecompenseerd worden. Ik had nl een verkoopopdracht geplaatst voor $4,65. En nu staat de koers onder $4,-!!!*
*(…)*
*Hoe gaat Binck dit oplossen? Want mijn aandelen Humbl zijn sinds het moment van verkoop nog meer gedaald!*
*Ik zie jullie schriftelijke reactie en compensatievoorstel tegemoet."*

2.4 Op 4 maart 2021 heeft de bank het volgende geantwoord:

*"Ik begrijp je reactie en wil daar als volgend op reageren.*
*Omdat het regelmatig gebeurt dat corporate actions in deze kleinere vaak OTC genoteerde fondsen, om wat voor reden dan ook, worden teruggedraaid/niet doorgaan, waardoor er voor de klant een situatie kan ontstaan een transactie te doen in een achteraf niet bestaand fonds waarvan het terugkopen(verkopen) kan leiden tot onoverzichtelijke kosten voor de klant, maakt Binck het handelen in deze aandelen pas mogelijk als de definitieve stukken geleverd zijn, deze levering van de stukken/verwerking van de corporate action is niet aan een vaste tijd gebonden. Het is dus geen fout van Binck, maar het beschermen van de klant.*
*Dat het aandeel weer verhandelbaar is op de dag dat jij een e-mail stuurt is puur toeval. Wanneer de stukken geleverd zijn gaat het weer open voor trading.*
*Omdat Binck geen fouten heeft gemaakt in de verwerking van deze corporate action is er ook geen reden om een compensatievoorstel te doen."*

2.5 Op 4 maart 2021 heeft de consument als volgt gereageerd:

*"Dank voor je reactie, maar je verklaring is onjuist en net als de uitleg van [naam bankmedewerker].*
*(…)*
*Als de Binck bank overtuigd is dat zij geen fout heeft gemaakt, ontvang ik graag onomstotelijk bewijs hiervan binnen 5 dagen.*
*Tot doe tijd hou ik Binck Bank aansprakelijk voor het verlies op de HUmbl fonds, ook al worden de aandelen tussentijds verkocht.*
*Jullie schriftelijke reactie zie ik tegemoet."*

2.6 Na enige mailwisseling heeft de bank op 14 mei 2021 een definitief standpunt ingenomen ten aanzien van de klacht van de consument. Daarbij heeft de bank aangegeven dat de consument zich binnen drie maanden tot Kifid kan wenden.

2.7 Op 22 juni 2021 heeft de gemachtigde van de consument namens de consument een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft daar op 10 augustus 2021 op gereageerd en daarbij verwezen naar haar definitieve standpunt van 14 mei 2021.

2.8 Op 3 maart 2022 (per e-mail) en op 4 maart 2022 (per post) heeft de gemachtigde van de consument de klacht voorgelegd aan Kifid.

*De klacht en vordering*

2.9 De consument vordert een schadevergoeding van de bank van USD 20.000. Hieraan legt hij het volgende ten grondslag. Op 2 maart 2021 wilde hij zijn aandelen HUMBL verkopen voor USD 4,65 per stuk. Vanwege de handelsblokkade was het toen niet mogelijk om zijn aandelen te verkopen. Volgens de consument levert dit een wanprestatie op van de bank: voor zover de blokkade gerechtvaardigd/ toegestaan was (quod non), had de blokkade veel eerder opgeheven moeten worden. Uiteindelijk heeft hij op 4 maart 2021 – toen hij weer kon handelen – 12.500 aandelen verkocht tegen een koers van USD 3,05. Zijn schade bedraagt daarmee 12.500 * (USD 4,65 -/- 3,05) = USD 20.000.

*Het verweer*

2.10 In haar verweerschrift heeft de bank uitsluitend een niet-behandelbaarheidsverweer gevoerd. Volgens de bank heeft de consument zijn klacht te laat bij Kifid ingediend, waardoor de klacht niet meer in behandeling kan worden genomen.

## 3. De beoordeling

3.1 De vraag die in deze tussenuitspraak beantwoord moet worden, is of de consument zijn klacht tijdig bij Kifid heeft ingediend.

3.2 In artikel 5 van het toepasselijke reglement is het volgende opgenomen over het indienen van een klacht:

*"Artikel 5. Termijn van indiening*

*5.1 De Klacht moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan de Financiële dienstverlener heeft voorgelegd. Deze termijn kan niet worden verkort door de termijnen die zijn genoemd in 5.2 tot en met 5.4.*

*5.2. De Klacht moet worden ingediend binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin de Financiële dienstverlener definitief zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt, mits in die brief wordt verwezen naar Kifid en wordt gewezen op de driemaandentermijn.*

*(…)"*

3.3 Kort gezegd komt artikel 5 van het reglement erop neer dat de commissie alleen klachten in behandeling kan nemen die tijdig bij Kifid zijn ingediend. Artikel 5 noemt verschillende termijnen. De termijnen die in deze zaak relevant zijn, zijn de 1-jaarstermijn van artikel 5.1 en de driemaandentermijn van artikel 5.2.

3.4 Dat de driemaandentermijn in deze zaak (ruimschoots) verstreken is, is evident en staat ook niet ter discussie. Partijen verschillen wel van mening of de 1-jaarstermijn verstreken is. De bank heeft aangevoerd dat de consument op 2 maart 2021 zijn klacht aan haar kenbaar heeft gemaakt en dat hij pas op 4 maart 2022 (dus meer dan een jaar later) zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

3.5 Wat betreft die laatste datum merkt de commissie op dat Kifid de klacht op 4 maart 2022 per post ontvangen heeft, maar dat de consument de klacht op 3 maart 2022 ook per e-mail naar Kifid heeft gestuurd, en dat Kifid die e-mail ook op die datum ontvangen heeft. Daarom zal de commissie uitgaan van 3 maart 2022 als datum van ontvangst van de klacht.

3.6 Wat betreft de aanvangsdatum van de 1-jaarstermijn overweegt de commissie als volgt. In het reglement wordt een klacht gedefinieerd als "*elke uiting van onvrede* inzake een Financiële dienst tussen een Consument en een of meer Financiële dienstverleners". In deze zaak heeft de consument niet formeel een klacht bij de bank ingediend, maar hij heeft zijn onvrede geuit in de mailwisseling die op 2 maart 2021 begon. Naar het oordeel van de commissie is de eerste e-mail – die van 2 maart 2021 – meer een vraag dan een uiting van onvrede. De consument vraagt namelijk wat er aan de hand is en waarom hij niet kan handelen in het aandeel HUMBL. Vervolgens uit hij in de e-mails van 3 en 4 maart 2021 zijn onvrede over het feit dat hij niet kon handelen en dat hij daardoor koersverlies heeft geleden. In die e-mails vraag hij de bank om een compensatievoorstel (3 maart 2021) en houdt hij de bank aansprakelijk voor het koersverlies (4 maart 2021). Het samenstel van de e-mails van 3 en 4 maart 2021 kan als een uiting van onvrede – en dus als een klacht – beschouwd worden. Het startpunt van de 1-jaarstermijn valt daarmee op 3 of 4 maart 2021. In die omstandigheden is de commissie van oordeel dat 3 maart 2022 – het moment waarop Kifid de klacht per e-mail ontving – nog net binnen de 1-jaarstermijn valt.

3.7 Dit betekent dat de consument nog net op tijd zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd en dat het niet-behandelbaarheidsverweer van de bank verworpen moet worden.

## 4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht behandelbaar. De bank wordt in de gelegenheid gesteld om inhoudelijk verweer te voeren.

*In deze uitspraak heeft de commissie alleen beslist over de vraag of zij de klacht kan behandelen. Tegen de uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening.*

*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.*