

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-482 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 augustus 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : BinckBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 9 juli 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

De Commissie stelt voorop dat van een bank verwacht mag worden dat zij betalingsopdrachten correct en tijdig uitvoert. Met name bij spoedoverboekingen mag men een tijdige verwerking verwachten. De Commissie stelt vast dat er in het onderhavige geval vertraging is ontstaan bij het verwerken van de betalingsopdracht. In zoverre is de Bank dus tekortgeschoten. De schade die Consument vordert, komt evenwel niet voor vergoeding in aanmerking. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

### **1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

de klachtbrief van Consument met bijlagen,  
het verweerschrift van de Bank,  
de repliek van Consument en  
de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt een Alex Bottom-Line rekening aan bij de Bank. Dit is een beleggingsrekening bestaande uit een effectendepot, een eurorekening en een dollarrekening.

2.2 Op de rechtsverhouding tussen Consument en de Bank zijn de Basisvoorwaarden effectendienstverlening bottom-line (hierna: “de Basisvoorwaarden”) en de Basishandleiding bottom-line (hierna: “de Basishandleiding”) van toepassing.

2.3 Artikel 23 van de Basisvoorwaarden luidt, voor zover relevant, als volgt:

**“Artikel 23 - Uitsluiting Aansprakelijkheid, Vrijwaring**

*23.1 Alex Bottom-Line is niet aansprakelijk voor schade van Cliënt die het gevolg is van of samenhangt met:*

*(...)*

*(c) storingen, van welke aard dan ook, in de elektriciteitsvoorziening of storingen in communicatieverbindingen en/of apparatuur en/of overige faciliteiten, ongeacht of deze verbindingen, apparatuur of faciliteiten door Alex Bottom-Line of een derde worden beheerd, of andere oorzaken waardoor Cliënt geen of vertraagd gebruik kan maken van de door Alex Bottom-Line aangeboden producten en diensten en de daaraan verbonden faciliteiten van Alex Bottom-Line of derden;*

*(...)*

*23.3 Alex Bottom-Line is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade en/of voor gederfde winst.”*

2.4 Artikel 2.2.2 van de Basishandleiding luidt, voor zover relevant, als volgt:

**“2.2.2 Geld overboeken vanaf uw beleggingsrekening**

*(...)*

*2.2.2.3 Reguliere overboeking naar een financiële instelling in Nederland*

*Als Alex op een beursdag voor 15:30 uur uw overboekingsopdracht ontvangt, wordt deze in de regel nog dezelfde dag verwerkt. Anders gebeurt dit de volgende beursdag. De bankinstelling van uw tegenrekening ontvangt het bedrag over het algemeen na één werkdag.*

*2.2.2.4 Spoedoverboeken*

*Spoedopdrachten worden tot 15:30 uur nog op dezelfde dag verwerkt. Het is niet mogelijk om met spoed geld over te maken naar een buitenlandse tegenrekening of een dollarrekening.”*

2.5 Op vrijdag 4 mei 2018 om 15:13 uur heeft Consument een spoedoverboeking (hierna: “de spoedoverboeking” of “de betalingsopdracht”) geplaatst van € 400.000,- van zijn rekening naar zijn tegenrekening bij Knab. Deze betalingsopdracht is echter uitgevallen en buiten het geautomatiseerde proces terechtgekomen. Op maandag 7 mei 2018 heeft de Bank de uitgevallen betalingsopdracht gecontroleerd en alsnog ter verdere geautomatiseerde verwerking aangeboden. Het geldbedrag is op dinsdag 8 mei 2018 bijgeschreven op de tegenrekening van Consument bij Knab.

2.6 Consument heeft zich bij de Bank beklagd over de niet-tijdige verwerking van de betalingsopdracht. De Bank heeft daarop aangegeven dat betalingsopdrachten normaal gesproken de 'code 1' meekrijgen en naar ABN AMRO worden doorgezonden voor verdere verwerking, maar dat de betalingsopdracht van Consument een andere code heeft meegekregen, waardoor de betalingsopdracht is uitgevallen en buiten het geautomatiseerde proces terecht is gekomen. Verder heeft de Bank aangegeven dat zij het betreurt dat de verwerking van de betalingsopdracht is vertraagd. De Bank heeft daarom aangeboden om Consument uit coulance een transactietegoed van € 200,- te verstrekken. Dit aanbod is door Consument niet geaccepteerd.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert een vergoeding van € 2.500,- voor de tijd en moeite die hij in deze zaak heeft gestoken.
- 3.2 Consument legt aan zijn vordering ten grondslag dat de Bank onzorgvuldig heeft gehandeld door de spoedoverboeking niet tijdig te verwerken. De tijdige verwerking van de betalingsopdracht was voor Consument van groot belang. Op vrijdag 4 mei 2018 werd namelijk plotseling duidelijk dat Consument een relatie financieel moest helpen. Deze relatie moest op maandag 7 mei 2018 aan een financiële verplichting voldoen. Het betrof een koopoptieovereenkomst voor een onroerend goed object, waarvoor Consument een deel van de koopprijs zou financieren. Nu de spoedoverboeking niet tijdig verwerkt is, kon de relatie van Consument niet aan zijn afnameverplichting voldoen en moest deze relatie een boete van € 90.000,- betalen, zoals in de overeenkomst was voorzien.
- 3.3 Verder wenst Consument alsnog duidelijkheid te krijgen over de oorzaak van de vertraging die is ontstaan bij de verwerking van de betalingsopdracht. De Bank heeft de oorzaak van de vertraging nooit goed kunnen toelichten. De enkele stelling van de Bank dat er sprake was van een "technische storing" is volstrekt onvoldoende.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.4 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie stelt voorop dat van een bank verwacht mag worden dat zij betalingsopdrachten correct en tijdig uitvoert. Met name bij spoedoverboekingen mag men een tijdige verwerking verwachten.

De Commissie stelt vast dat er in het onderhavige geval vertraging is ontstaan bij het verwerken van de betalingsopdracht. De betalingsopdracht is namelijk om 15:13 uur geplaatst, dus vóór de (in artikel 2.2.2.4 van de Basisvoorwaarden genoemde) deadline van 15:30 uur. Op grond van artikel 2.2.2.4 van de Basisvoorwaarden zou de spoedoverboeking daarom nog dezelfde dag verwerkt moeten worden. Dat is echter niet gebeurd. In zoverre is de Bank dus tekortgeschoten.

- 4.2 De Bank wijst erop dat aansprakelijkheid is uitgesloten op grond van artikel 23.1 sub c en artikel 23.3 van de Basisvoorwaarden. De Commissie merkt hierover op dat artikel 23.1 sub c van de Basisvoorwaarden van “storingen” spreekt. In het onderhavige geval is echter niet vast komen te staan dat er sprake is van een storing. Enerzijds geeft de Bank namelijk aan dat de exacte oorzaak van de vertraging niet te achterhalen is. Anderzijds stelt de Bank in haar verweerschrift dat “een systeemfout de oorzaak is geweest van het niet toekennen van de genoemde ‘code 1’ aan de opdracht”. Naar het oordeel van de Commissie is het nog maar zeer de vraag of een ‘systeemfout’ kan worden beschouwd als een ‘storing’ in de zin van artikel 23.1 sub c van de Basisvoorwaarden. De Bank heeft dit verder ook niet onderbouwd. De Commissie komt daarom tot de volgende conclusie: nu niet is komen vast te staan dat een storing de oorzaak is geweest van het uitvallen van de betalingsopdracht, kan de Bank zich in het onderhavige geval niet met recht op artikel 23.1 sub c van de Basisvoorwaarden beroepen.
- 4.3 Dit betekent echter niet dat de vordering van Consument kan worden toegewezen. De schade die Consument vordert, komt namelijk niet voor vergoeding in aanmerking. Consument vordert immers een vergoeding voor de tijd en moeite die hij in de zaak gestoken heeft. Naar vast oordeel van de Commissie geldt echter dat vergoeding van eigen tijd in beginsel niet wordt toegewezen (zie Geschillencommissie Kifid 2018-118).
- 4.4 Kortom: hoewel de vordering van Consument dus niet kan worden toegewezen, heeft hij wel gelijk dat de Bank is tekortgeschoten door de spoedoverboeking niet tijdig verwerkt te hebben. In dat kader merkt de Commissie op dat het de Bank zou sieren als zij haar aanbod om Consument een transactietegoed van € 200,- te verstrekken, gestand doet.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

*In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*