

TIPS BIJ ZORGPLICHTKLACHTEN

Wat zijn belangrijke zaken om aan te denken bij het indienen van een zorgplichtklacht tegen een bank of broker?

- **Aansluiting bij Kifid:** ga na of de dienstverlener is aangesloten bij Kifid en zo ja, of deze de uitspraak als bindend accepteert. Indien dat laatste niet het geval is, kan een procedure bij de rechtbank een zinnigere optie zijn. Indien Kifid een bindende uitspraak heeft gedaan, is het niet langer mogelijk om hierna nog naar de rechter te stappen. Wel staat tegen een bindende uitspraak, onder bepaalde voorwaarden, nog beroep open bij de commissie van beroep van Kifid.
- **Klaag tijdig:** wie vermoedt dat een dienstverlener de zorgplicht heeft geschonden, dient dat direct te melden. Voor verdere stappen gelden ook klachttermijnen.
- **Voorkom verjaring:** het recht op genoegdoening voor geleden schade verloopt na een periode van vijf jaar nadat de belegger van de schade en de daarvoor aansprakelijke partij op de hoogte is gekomen. Indien een gedupeerde zich nog beraadt op (vervolg)stappen, maar wel de rechten wil veiligstellen, dient deze een zogeheten 'stuitingsbrief' te sturen naar de partij in kwestie. Dat voorkomt verjaring van de vordering(en).
- **Houd het zakelijk:** of een klacht kans van slagen heeft, hangt af van de vraag of de zorgplicht is geschonden. Daarbij is het goed om op te schrijven wat er naar uw mening fout is gegaan en wat de schade is. Bij dit proces is het uiteraard ook handig om deskundig advies in te winnen.
- **Zorg voor bewijs:** afschriften, screenshots en andere schriftelijke documentatie. In bepaalde gevallen zijn ook opnames van gesprekken op te vragen bij de bank of broker. Het is voor de behandeling van de klacht essentieel om een goed onderbouwd dossier te hebben.
- **De hoogte van de schadevergoeding:** hierbij kunt u kijken naar de huidige situatie (met schade) ten opzichte van de situatie waarin de fout niet zou zijn gemaakt, waarbij ook de schadebeperkende maatregelen in acht zijn genomen.

Kifid constateert dat de bank heeft erkend dat sprake was van een fout. Voor de beoordeling van de zaak speelt de vraag of de belegger die fout en de daaruit voortvloeiende schade tijdig aan de bank heeft gemeld (klachtplicht).

De belegger verklaarde dat hij na het intrekken van de eerste order en het inleggen van de tweede order in de online omgeving van de bank had gezien dat de tweede order correct was uitgevoerd en dat de eerste order

WIE EIST BEWIJS

de status 'ingetrokken' had. De belegger ging daarna op vakantie en ontdekte zodoende de fout pas bij terugkomst op het afschrift. De bank voerde aan dat de belegger al direct had moeten opmerken dat hij geen bevestiging van het intrekken had ontvangen. Echter, in de app stond wel de melding "je order is ingetrokken". Volgens de bank betekende die melding dat het verzoek tot intrekking slechts was ontvangen. Volgens Kifid was dat niet zonder meer duidelijk, zodat de melding in het voordeel van de belegger moet worden uitgelegd.

Kifid is van oordeel dat de belegger de fout en schade tijdig heeft gemeld. De bank is daarom aansprakelijk voor de door de belegger geleden schade. Kifid constateert dat de bank de omvang van de door de consument berekende schade niet heeft betwist en beslist in dit niet-bin-

dende advies dat de bank de berekende schade aan de belegger moet vergoeden.

KLAGEN

Uit beide hiervoor besproken uitspraken blijkt goed hoe belangrijk de individuele omstandigheden zijn. Er kan sprake zijn van een storing bij de bank, maar dat is niet voldoende om met succes een schadevergoeding te vorderen. Daarvoor is meer nodig. Zo moet onder meer sprake zijn van een toerekenbare tekortkoming en moet duidelijk zijn dat de belegger als gevolg daarvan schade heeft geleden.

Wie eist bewijs, dus het is aan de belegger om aan te tonen dat deze voornemens was te handelen en dit ook met bewijs te ondersteunen. Bovendien moet de belegger aantonen dat de schade is ontstaan omdat hij of zij niet heeft

