Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0823

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	8 april 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 (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

DeGiro is gestopt met dienstverlening aan zakelijke klanten en heeft daarom de cliënt-overeenkomst met de B.V. van de consument opgezegd. De consument vindt dit onterecht. De commissie oordeelt dat DeGiro de overeenkomst mocht opzeggen en dat de klacht op dit punt ongegrond is. Op een ander punt is de klacht wel gegrond. Op 1 december 2021, na beëindiging van de cliëntovereenkomst, heeft DeGiro de resterende aandelen in de beleggingsportefeuille van de consument verkocht en pas op 24 januari 2022 heeft DeGiro het verkoopbedrag op de tegenrekening van de consument gestort. In deze zaak is niet gebleken waarom de uitbetaling van het verkoopbedrag zo lang op zich liet wachten. In die omstandigheden dient DeGiro de wettelijke rente over die periode (oftewel € 22,79) aan de consument te vergoeden. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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) het verweerschrift van DeGiro; 3) de repliek van de consument; en 4) 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had sinds mei 2017 – via haar persoonlijke B.V. – een zakelijke beleggingsrekening bij DeGiro. Hierop waren de Voorwaarden Beleggingsdiensten van toepassing.

2.2 Op 24 augustus 2021 heeft DeGiro de consument laten weten dat zij de cliënt-overeenkomst opzegt:

> *"Vanwege toenemende vereisten als gevolg van strengere wet- en regelgeving met betrekking tot het klantenonderzoek (CDD) voor zakelijke klanten, is DEGIRO in 2018 gestopt met het toevoegen van nieuwe, zakelijke klanten.*
>
> *Vanwege dezelfde beperkingen hebben wij, als onderdeel van de flatexDEGIRO Group, ook besloten om te stoppen met het aanbieden van onze diensten aan bestaande rechts-personen. Dit betekent helaas ook dat wij onze diensten niet meer aan u als zakelijke klant kunnen aanbieden. Dit geldt voor het zakelijke account gekoppeld aan dit geregistreerde e-mailadres alsmede het account waarvoor een mededeling in uw account is opgenomen.*
>
> *De Cliënt Overeenkomst tussen u en DEGIRO eindigt hiermee dus. In afwijking van artikel 16.2 van de Servicevoorwaarden geldt een opzegtermijn van drie kalendermaanden, in dit geval 31 oktober 2021.*[1]
>
> *U kunt alle posities sluiten en het geld terugboeken naar uw bankrekening vóór deze opgegeven deadline. Indien u na de opgegeven deadline nog openstaande posities heeft, dan zullen wij deze sluiten en eventuele restbedragen terugstorten naar het gekoppelde tegenrekeningnummer. Aangezien we begrijpen dat dit geen wenselijke situatie is, vergoeden wij de transactiekosten die u maakt bij het sluiten van de posities in uw portefeuille, zodat uw portefeuille gesloten kan worden.*
>
> *(…).*"

2.3 Naar aanleiding van de aangekondigde opzegging heeft de consument een beleggings-rekening geopend bij ING. Vervolgens heeft zij DeGiro eind augustus 2021 opdracht gegeven om haar beleggingen over te boeken naar haar beleggingsrekening bij ING. De meeste beleggingen van de consument zijn in september 2021 overgeboekt. De aandelen AMS, Puma en Tencent konden echter niet worden overgeboekt naar ING, omdat ING die aandelen niet in haar beleggingsassortiment heeft.

[1] Deze deadline is nadien verschoven naar 30 november 2021.

2.4 Op 30 november 2021 heeft DeGiro de beleggingsrekening van de consument beëindigd. De volgende dag, op 1 december 2021, heeft DeGiro de aandelen AMS, Puma en Tencent – die nog steeds in de beleggingsportefeuille van de consument zaten – verkocht. De verkoopopbrengst van deze aandelen was € 7.557,63.

2.5 Op 24 januari 2022 heeft DeGiro het bedrag van € 7.557,63 op de tegenrekening van de consument gestort.

De klacht en vordering

2.6 De consument vindt het onterecht dat DeGiro de overeenkomst eenzijdig heeft opgezegd. Volgens de consument is DeGiro daarbij tekortgeschoten in haar zorgplicht. DeGiro heeft namelijk geen enkele ondersteuning geboden, terwijl DeGiro genoegzaam bekend was met haar situatie. Dit klemt temeer, omdat de consument ook een privébeleggingsrekening bij DeGiro had. DeGiro had de schade kunnen voorkomen door (haar te adviseren om) de aandelen Puma, AMS en Tencent van haar zakelijke rekening over te boeken naar haar privérekening.

2.7 De consument voert aan dat zij door de opzegging en de onrechtmatige verkoop van de aandelen Puma, AMS en Tencent schade heeft geleden. Zij had deze aandelen ooit gekocht voor een totaalbedrag van € 10.525,83. Op 1 december 2021 heeft DeGiro deze aandelen verkocht voor € 7.557,63. Haar schade (het verschil tussen het aankoopbedrag en het verkoopbedrag) bedraagt daarmee € 2.968,20.

2.8 Tot slot voert de consument aan dat zij lang heeft moeten wachten op het geldbedrag: op 1 december 2021 heeft DeGiro de aandelen AMS, Puma en Tencent verkocht en pas op 24 januari 2022 heeft DeGiro het bedrag op haar tegenrekening gestort. In de tussentijd heeft de consument niet over dit geldbedrag kunnen beschikken. Zij vordert hiervoor wettelijke rente en een (door Kifid vast te stellen) schadevergoeding.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 Dit geschil draait om de vraag of DeGiro aansprakelijk is voor de schade die de consument heeft geleden als gevolg van de opzegging van de cliëntovereenkomst. Deze vraag komt in essentie neer op de vraag of de opzegging rechtsgeldig is en of DeGiro in dat kader is tekortgeschoten.

3.2 Wat betreft de rechtsgeldigheid van de opzegging overweegt de commissie als volgt.

In artikel 16.2 van de Voorwaarden Beleggingsdiensten (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak) is bepaald dat DeGiro de overeenkomst mag opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Op grond van deze voorwaarden heeft DeGiro dus een opzegbevoegdheid. DeGiro mag van deze opzegbevoegdheid gebruik maken, tenzij dat onaanvaardbaar zou zijn naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid (in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek). Van een dergelijke onaanvaardbaarheid is in dit geval geen sprake. In het bericht van 24 augustus 2021 heeft DeGiro toegelicht waarom zij niet langer diensten wil verlenen aan rechtspersonen. Naar het oordeel van de commissie ligt er dus een duidelijke beleidskeuze ten grondslag aan de opzegging, die niet onredelijk is. Verder heeft DeGiro een extra lange opzegtermijn in acht genomen: namelijk drie maanden in plaats van de contractuele opzegtermijn van één maand. Dit alles maakt dat de opzegging van de cliëntovereenkomst niet onaanvaardbaar is.[2]

3.3 De argumenten van de consument leiden niet tot een andere conclusie. Volgens de consument had DeGiro haar moeten informeren dan wel adviseren dat zij de aandelen AMS, Puma en Tencent kon overboeken naar haar privébeleggingsrekening bij DeGiro. Door niet actief mee te denken, is DeGiro tekortgeschoten in haar zorgplicht – zo betoogt de consument. De commissie gaat niet mee in dit betoog. Hoewel de commissie begrip heeft voor de wens van de consument dat DeGiro actief meedenkt over mogelijkheden om eventueel koersverlies in haar portefeuille als gevolg van de opzegging te voorkomen, valt dit niet onder de taak of zorgplicht van DeGiro. Dit behoort tot de eigen verantwoordelijkheid van de consument.

3.4 Het laatste klachtonderdeel van de consument is wel gegrond. De consument wijst erop dat DeGiro op 1 december 2021 de aandelen AMS, Puma en Tencent heeft verkocht en dat DeGiro het verkoopbedrag pas op 24 januari 2022 op haar tegenrekening heeft gestort. In de tussentijd heeft de consument niet over dit geldbedrag kunnen beschikken. Bij dupliek had DeGiro aangeboden om de wettelijke rente over het verkoopbedrag (van € 7.557,63) over deze periode te vergoeden. Dit betreft een bedrag van € 22,79. Als geste heeft DeGiro dit bedrag verhoogd naar € 100,-. De consument heeft dit voorstel evenwel afgewezen en de commissie gevraagd om ook over dit klachtonderdeel uitspraak te doen. De commissie overweegt als volgt. In deze zaak is niet gebleken waarom de uitbetaling van het verkoopbedrag zo lang op zich liet wachten. In die omstandigheden dient DeGiro de wettelijke rente over die periode (oftewel € 22,79) aan de consument te vergoeden.

3.5 Een verdere schadevergoeding is niet op zijn plaats. Ten eerste had de consument vóór 1 december 2021 de aandelen AMS, Puma en Tencent zelf kunnen verkopen of kunnen overboeken naar een andere broker die deze aandelen wel in zijn beleggingsassortiment heeft. De consument heeft het er echter op aan laten komen.

[2] Zie ook GC Kifid nr. 2021-0418 en 2021-0470.

Dat zij in de periode van 1 december 2021 – 24 januari 2022 niet over het geldbedrag heeft kunnen beschikken, is dus mede het gevolg van haar eigen stilzitten. Ten tweede heeft de consument niet concreet gemaakt dat zij schade heeft geleden als gevolg van het feit dat zij in de periode van 1 december 2021 – 24 januari 2022 niet over het geldbedrag heeft kunnen beschikken.

3.6 De slotsom van dit alles is dat DeGiro een bedrag van € 22,79 aan de consument moet vergoeden. Tot meer is DeGiro niet gehouden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat DeGiro binnen vier weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan de consument vergoedt een bedrag van € 22,79. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Deze uitspraak is niet-bindend. 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 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 2022, 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 Voorwaarden Beleggingsdiensten

Artikel 16. Duur en beëindiging Cliënt Overeenkomst

16.1 Onbepaalde duur

De relatie tussen DEGIRO en Cliënt uit hoofde van de Overeenkomst Beleggingsdiensten is voor onbepaalde tijd aangegaan.

16.2 Opzegging

DEGIRO en Cliënt hebben steeds het recht om de Overeenkomst Beleggingsdiensten schriftelijk te beëindigen. Voor DEGIRO geldt daarbij een opzeggingstermijn van één kalendermaand. Voor Cliënt geldt daarbij geen opzeggingstermijn. Bij beëindiging door Cliënt eindigt de Overeenkomst Beleggingsdiensten op het eerste moment na de ontvangst en verwerking van de mededeling van beëindiging, dat er tussen Cliënt en DEGIRO geen openstaande transacties en posities zijn. Wanneer één kalendermaand nadat DEGIRO de mededeling van beëindiging van Cliënt heeft ontvangen nog niet alle transacties en posities zijn gesloten, dan is DEGIRO gerechtigd om deze transacties en posities op dat moment te sluiten. Het bepaalde in artikel 16.5 tweede alinea is hierbij van toepassing.

(…)

16.5 Sluiten van posities

- Uiterlijk op de datum dat de Cliënt Overeenkomst zal zijn beëindigd en in geval van een onmiddellijke beëindiging door DEGIRO binnen 5 Handelsdagen daarna, dient Cliënt er voor te zorgen dat de Persoonlijke Pagina een saldo heeft van nul. Indien er na die datum nog saldo is in Vreemde Valuta of Financiële Instrumenten, dan is DEGIRO gerechtigd deze posities te sluiten.
- Een saldo in geld dat resteert na sluiting van alle posities in Vreemde Valuta en Financiële Instrumenten en nadat alle verplichtingen van Cliënt aan DEGIRO en SPV zijn voldaan, zal door DEGIRO worden overgemaakt naar de Tegenrekening. Indien het mogelijk is dat zich na beëindiging van de Cliëntovereenkomst verdere kosten of verliezen voor DEGIRO zullen voordoen in relatie tot transacties of posities van Cliënt, dan is DEGIRO bevoegd om een saldo van Cliënt aan te houden totdat deze kosten of verliezen zijn voldaan of het duidelijk is, dat zulke kosten of verliezen niet zullen volgen.