Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1007
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 mei 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Aangeslotene
Datum uitspraak	: 9 december 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft de uitkering van zijn spaarkasovereenkomst laten overboeken naar een pensioenrekening bij Aangeslotene. Vanwege een tekortkoming die de Commissie aan Aangeslotene toerekent, heeft de inboeking van die gelden vertraging opgelopen. Ex aequo et bono oordelend heeft de Commissie de schade op € 500,- gesteld.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de reactie van Aangeslotene op het verweer
- de reactie van Consument op het verweer (de repliek);
- de reactie van Aangeslotene op de repliek (de dupliek).

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 heeft in het verleden een spaarkasovereenkomst afgesloten bij Aegon, die op 1 april 2020 de einddatum zou bereiken. De waarde op de einddatum bedroeg € 51.113,37.

2.2 Consument heeft op 20 januari 2020 een verzoek gestuurd aan Aegon met, voor zover hier relevant, de volgende inhoud:

> *Bij dezen verzoek ik u het volledige kapitaal inclusief overlevingswinst en rendementsuitkering van de lijfrenteverzekering met polisnummer [nummer] per de expiratiedatum 01 april 2020 over te boeken naar de geblokkeerde DEGIRO Pensioenrekening onder vermelding van [naam Consument] – dit laatste dient ter identificatie van mijn rekening bij DEGIRO.*
>
> *Ik heb ook DEGIRO via een formulier op de hoogte gebracht van de overboeking van het lijfrentekapitaal naar mijn geblokkeerde pensioenrekening.*
>
> *Graag word ik op de hoogte gehouden van de voortgang.*

2.3 De relatie tussen Aegon en Aangeslotene wordt, voor zover hier relevant, beheerst door de afspraken die zijn gemaakt in het Protocol Stroomlijning Kapitaaloverdrachten (PSK). Aangeslotene heeft daarover op haar website het volgende opgenomen:

> *"Hoe boek ik mijn huidige lijfrenterekening/portefeuille over naar een DEGIRO Pensioenrekening? […] Wanneer het overboeken van een andere bij het PSK aangesloten dienstverlener langer duurt dan 14 dagen, dan heeft u recht op een rentevergoeding. De vorige dienstverlener moet de rentevergoeding tegelijk overmaken met de overboeking naar DEGIRO, u hoeft hier niet om te vragen. […]."*

2.4 Consument heeft op 24 april 2020 van Aegon vernomen dat Aegon op 6 april 2020 de waarde, die op dat moment € 52.910,84 bedroeg, heeft overgemaakt naar Aangeslotene onder vermelding van identificatie van Consument. Ook zijn op 6 april 2020 dag de PSK-formulieren via Aegon verwerkt. Consument heeft zich vervolgens per e-mail tot Aangeslotene gewend omdat de gelden nog niet zichtbaar waren in zijn account.

2.5 Aangeslotene stuurde op dat bericht een automatische reactie terug met de volgende inhoud:

> *Bedankt voor uw e-mail. Wij behandelen uw e-mail zo spoedig mogelijk.*
>
> *DEGIRO past haar processen momenteel aan zodat de impact van Covid-19 op haar serviceniveau zoveel mogelijk wordt beperkt. Bovendien ervaart DEGIRO een grote aanwas van nieuwe klanten en hoge volatiliteit van financiële markten. Dit leidt tot langere reactietijden dan gebruikelijk.*

Aangezien de algemene focus van DEGIRO als broker ligt op het faciliteren van beurstransacties voor haar klanten, is besloten om geen nieuwe inkomende overboekingsverzoeken in behandeling te nemen. Deze maatregel geldt zowel voor portefeuille overboekingen als lijfrente overboekingen. Wij willen er op deze manier voor zorgen dat er tijdens deze volatiele marken geen lange vertragingen en daardoor risico's ontstaan.

Zoals hierboven vermeld nemen wij dan ook geen nieuwe verzoeken in behandeling. Zonder tegenbericht nemen wij uw verzoek op een later moment wel in behandeling. Zodra dit het geval is, nemen wij contact met u op. Reeds lopende verzoeken worden op een best effort basis afgerond. Hierbij zijn wij wel afhankelijk van de samenwerking met de tegenpartij.

U mag er vanuit gaan dat DEGIRO ondanks de Covid-19-uitbraak er hard aan werkt om u een goede klantenservice te bieden. Wij hopen nieuwe overboekingsverzoeken in de nabije toekomst daarom wel te kunnen faciliteren.

2.6 Consument heeft op 24 april 2020 gereageerd en verzocht het geld direct de rekening in te boeken en hem te compenseren voor gemist rendement over de periode dat het bedrag door Aangeslotene was ontvangen maar niet was ingeboekt op zijn rekening. Hij heeft aangegeven een klacht te zullen indienen wanneer dat inboeken niet plaatsvindt.

2.7 Aangeslotene heeft op 27 april 2020 als volgt gereageerd:

Om het overgemaakte geld fiscaal geruisloos in te kunnen boeken heeft DEGIRO een zogenoemd PSK formulier nodig.
Deze hebben wij echter pas afgelopen week ontvangen. Inmiddels is deze gecontroleerd en hebben we het geld op uw account kunnen boeken

De tegoeden zijn dan ook per direct beschikbaar op uw account.

Aangezien wij afgelopen week pas het bovenstaande formulier ontvangen hebben zien wij geen mogelijke grondslag om een compensatie toe te kennen.

Wij begrijpen uiteraard dat dit een vervelende situatie is en u waarschijnlijk gehoopt had op een ander antwoord.

2.8 Consument heeft een klacht ingediend en gevorderd dat hij wordt gecompenseerd voor het koersverschil van de AEX tussen 1 april 2020 en 27 april 2020, dat uitkomt op een bedrag van € 4.590,-. Aangeslotene heeft in de interne klachtprocedure aangegeven deze compensatie niet te willen geven en heeft een vergoeding geboden van € 21,-.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 4.590,- vermeerderd met de wettelijke rente sinds 1 april 2020.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Waren de gelden op de pensioenrekening direct na expiratie op 1 april 2020 overgemaakt op de rekening van Consument bij Aangeslotene, dan had Consument geprofiteerd van de koersstijging van de AEX van 8,68%. De schade heeft Consument berekend over de waarde van het uiteindelijke overgeboekte bedrag.

Consument heeft juist gekozen voor Aangeslotene om rendement te behalen op de belegging. Dat Aangeslotene hem die mogelijkheid ontnomen heeft, maakt dat zij hem dient te compenseren.

Verweer van Aangeslotene

3.3 Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten jegens Consument en zo ja, of Consument recht heeft op schadevergoeding .

4.2 Vaststaat dat Aangeslotene het geld op 7 april 2020 heeft ontvangen. Het verweer van Aangeslotene dat volgens de reglementen van het PSK (artikel 5) Aangeslotene veertien dagen de tijd heeft om tot inboeking op de rekening van Consument over te gaan, gaat niet op. De in artkel 5 van het PSK bedoelde periode geldt voor de overdragende partij en niet voor de ontvangende partij. Aangeslotene had derhalve binnen een korte termijn van enkele dagen na ontvangst het geld moeten inboeken op de rekening van Consument. Het pas inboeken na circa drie weken acht de Commissie een aan Aangeslotene toerekenbare tekortkoming.

4.3 De Commissie merkt op dat het PSK een vorm van zelfregulering is, waarin voor Aegon en Aangeslotene verplichtingen zijn neergelegd. Financiële dienstverleners hebben erin vastgelegd hoe zij onderling met waardeoverdrachten van fiscaal gefacilieerde producten dienen om te gaan. Bij die regeling is Consument geen partij. De vordering van Consument had dus niet slechts op grond van het PSK mogen worden beperkt tot de wettelijke rente over de periode dat de gelden te laat zijn bijgeschreven op de rekening van Consument.

4.4 Aangeslotene heeft voorts gewezen op artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek, omdat de vordering van Consument zou moeten worden aangemerkt als een vordering tot schadevergoeding wegens de vertraging in de voldoening van een geldsom. De Commissie volgt dit verweer niet. De onderhavige vordering dient naar haar oordeel te worden aangemerkt als het ontnemen van een kans om binnen bekwame tijd met de vrijgekomen gelden te kunnen beleggen (zie Asser 2-IV, nr. 794). Die kans is Consument ten onrechte ontnomen doordat Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten ten aanzien van haar verplichting om tijdig de gelden aan Consument beschikbaar te maken, zodat het hem mogelijk zou zijn gemaakt daarmee te gaan beleggen.

4.5 De Commissie merkt op dat het verlies van deze kans niet gemakkelijk op geld kan worden gewaardeerd. Daarvoor zou eerst het moment moeten worden gefixeerd waarop Aangeslotene uiterlijk de gelden had moeten inboeken op de rekening van Consument. Vervolgens zou moeten worden bepaald op welke wijze Consument dat bedrag vervolgens via Aangeslotene zou hebben belegd. Consument heeft in dat laatste verband zijn schade begroot door te wijzen op de stand van de AEX. De veronderstelling bij die redenering is dat Consument direct nadat de gelden beschikbaar zouden zijn gemaakt, was overgegaan tot het aankopen van *Exchange Traded Funds* waarmee de AEX zou worden gevolgd. Dat Consument daartoe was overgegaan, zeker in een markt die op dat moment hoogst volatiel was, kan echter achteraf niet meer met voldoende zekerheid worden vastgesteld. Ook andere schadeberekeningen zijn arbitrair. De Commissie gaat er wel vanuit dat er schade is geleden door het missen van de kans om eerder te beleggen en stelt de schade van Consument, *ex aequo et bono* oordelend, vast op een bedrag van € 500,-.

4.6 De Commissie vindt het overigens betreurenswaardig dat Aangeslotene zonder goede gronden en in strijd met de feiten aan Consument heeft bericht dat Aangeslotene het PSK formulier eerst kort voor 27 april 2020 heeft ontvangen in plaats van op 7 april 2020.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Aangeslotene binnen een termijn van 4 weken na heden een bedrag van € 500,- dient te betalen aan Consument.

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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.