Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0114

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, W.J.J. Ong RA, mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	7 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving, de overeenkomst en/of de algemene voorwaarden van DeGiro

Samenvatting

Execution only beleggingsrekening. Gelet op de soort dienstverlening die DeGiro aanbiedt en die met een cliënt wordt overeengekomen, is DeGiro niet gehouden om toe te staan of mogelijk te maken dat een beleggingsrekening wordt beheerd door een andere persoon dan de rekeninghouder zelf. De commissie is van oordeel dat dat DeGiro daarmee niet discrimineert. De vordering van de consument 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van DeGiro; 4) de repliek van de consument; en 5) 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 In 3.1 – 3.3 hierna zal worden toegelicht waarom deze uitspraak niet-bindend is. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een (execution only) beleggingsrekening bij DeGiro. De moeder van de consument (hierna: de moeder) heeft ook een (execution only) beleggingsrekening bij DeGiro.

2.2 Op de cliëntovereenkomst (Client Agreement) van DeGiro zijn van toepassing de Voorwaarden Beleggingsdiensten (Investment Services Conditions). Enkele relevante bepalingen uit de overeenkomst zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.3 Op 17 april 2023 heeft DeGiro de moeder gemaild dat het geven van toegang van derden tot haar beleggingsrekening op grond van de voorwaarden van DeGiro niet is toegestaan. De moeder is daarbij verzocht om het telefoonnummer, waarmee werd ingelogd, aan te passen omdat bij haar account het telefoonnummer van de consument was geregistreerd.

2.4 Op 20 april 2023 heeft de consument DeGiro gebeld om te vragen waarom DeGiro zijn moeder had gevraagd om het telefoonnummer van haar account aan te passen. In de telefoongesprekken die vervolgens hebben plaatsgevonden heeft de consument DeGiro geïnformeerd over het onvermogen van zijn moeder (vanwege haar lichamelijk/geestelijk medische conditie) om zelf haar beleggingsrekening te beheren en dat hij dat daarom namens haar wil doen. DeGiro heeft daarop aangegeven dat zij de overeenkomst met de moeder zou gaan beëindigen omdat het bij DeGiro niet mogelijk is om een account van een andere persoon te beheren.

2.5 Op 8 mei 2023 heeft de consument verzocht om de beleggingsportefeuille van de moeder over te boeken naar een andere broker. Op 27 mei 2023 heeft Degiro de effecten naar de andere broker overgeboekt.

2.6 Op 26 mei 2023 heeft DeGiro laten weten dat de beleggingsrekening van de moeder van de consument binnen 30 dagen zou worden gesloten vanwege een voortdurende schending van de overeenkomst.

2.7 De consument is het niet eens met het standpunt van DeGiro dat hij niet de beleggingsrekening van zijn moeder mag beheren. Hij heeft daarover geklaagd bij DeGiro en vervolgens zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consument vindt het onterecht dat hij niet de beleggingsrekening op naam van zijn moeder bij DeGiro mag beheren. Volgens de consument is sprake van discriminatie omdat zijn moeder die vanwege haar medische conditie niet in staat is om zelf haar beleggingsrekening te beheren zo wordt uitgesloten van de mogelijkheid om haar vermogen te beleggen.

De consument heeft onder andere verwezen naar de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz) en vergelijkbare Spaanse wetgeving. Volgens de consument dient DeGiro als financiële dienstverlener het mogelijk te maken dat ook personen met een medische aandoening of handicap toegang tot haar dienstverlening kunnen krijgen.

2.9 De consument vordert dat DeGiro de beleggingsrekening van zijn moeder heropent en het daarbij toestaat en/of mogelijk maakt dat hij haar beleggingsrekening kan beheren. De consument vordert ook vergoeding van de transactiekosten van € 54,- die DeGiro in rekening heeft gebracht voor het overboeken van zijn moeders beleggingsportefeuille naar een andere broker. De consument heeft ook een vergoeding gevorderd voor de stress en alle bestede tijd als gevolg van de acties van DeGiro.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waarom geeft de commissie geen bindend advies?

3.1 De commissie heeft allereerst beoordeeld of zij uitspraak kan doen met een bindend of een niet-bindend advies.

3.2 In de Voorwaarden van DeGiro staat dat de overeenkomst tussen partijen wordt beheerst door Nederlands recht, maar dat dit niet afdoet aan de bescherming van de consument door bepalingen van dwingend recht in diens woonland.[1] Daarbij geldt dat op grond van artikel 6 lid 2 van de (Europese) Rome 1-verordening[2] de overeenkomst wordt beheerst door het recht van de woonplaats van de consument – in dit geval Spaans recht – voor zover dat recht de consument meer bescherming biedt. De verordening heeft rechtstreekse werking en is van dwingend recht, zodat daarvan niet in het nadeel van een consument mag worden afgeweken.

3.3 Op grond van vraag 15 van het reglement van Kifid beoordeelt de commissie klachten naar Nederlands recht. De commissie kan niet vaststellen of de genoemde mogelijkheid zich hier voordoet dat het Spaanse recht de consument meer bescherming biedt. Dit betekent dat de consument de mogelijkheid moet behouden zijn klacht in volle omvang aan de gewone rechter voor te leggen. Deze uitspraak is daarom niet-bindend.

[1] Artikel 27 lid 4 Voorwaarden beleggingsdiensten van DeGiro.
[2] Verordening (EG) nr. 593/2008.

Waar gaat het om?

3.4 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of DeGiro mag weigeren dat een beleggingsrekening wordt beheerd door een andere persoon dan de rekeninghouder zelf. De commissie is van oordeel dat DeGiro dat inderdaad kan weigeren en dat DeGiro daarmee niet discrimineert. De commissie licht dit als volgt toe.

Wat voor soort dienstverlening?

3.5 De commissie stelt voorop dat de moeder van de consument via DeGiro heeft belegd op basis van execution only. In een dergelijke beleggingsrelatie geldt als uitgangspunt dat de cliënt (de consument) zelf verantwoordelijk is voor zijn of haar beleggingsstrategie, de daarbij te maken keuzes en de te verrichten effectentransacties.[3] DeGiro heeft in dit geval ook verwezen naar artikel 3.2 van haar voorwaarden.[4] Daaruit volgt dat een cliënt die een beleggingsrekening bij DeGiro opent, dat doet voor persoonlijk voordeel en voor zijn of haar eigen rekening. De cliënt (de consument) moet ook medewerking verlenen aan een cliëntonderzoek als DeGiro daarom verzoekt en een passendheidstoets maken waarbij de door DeGiro gestelde vragen volledig en naar waarheid moeten worden beantwoord; zoals blijkt uit artikel 3.3 van de voorwaarden.

3.6 Het staat niet ter discussie dat de moeder van de consument niet in staat is om haar eigen beleggingen te beheren. De consument heeft dat zelf verklaard en hij heeft aan DeGiro een officieel document gestuurd waarin staat dat zijn moeder een handicap/beperking heeft en de hulp van een derde persoon nodig heeft bij haar dagelijkse taken. De consument is het er echter niet mee eens dat DeGiro om die reden het account van zijn moeder heeft beëindigd. Volgens de consument kan namelijk ook een gemachtigde (zoals hij) namens een rekeninghouder (zoals zijn moeder) een beleggingsrekening beheren.

3.7 De commissie is echter van oordeel dat DeGiro niet verplicht is om de mogelijkheid aan te bieden dat een ander dan de rekeninghouder zelf een beleggingsrekening kan beheren. DeGiro heeft een bepaalde mate van contracts- en beleidsvrijheid op grond waarvan zij kan bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst wenst te sluiten of wenst voort te zetten.[5] Zoals hiervoor is toegelicht, en DeGiro ook heeft benoemd, is bij een execution only beleggingsrekening elke cliënt zelf verantwoordelijk voor zijn of haar eigen beleggingsstrategie. DeGiro is daarbij (wettelijk) verplicht de kennis en ervaring van de betreffende cliënt, met en van specifieke (complexe) financiële instrumenten, te toetsen om te beoordelen en te bepalen of de cliënt via haar platform toegang kan hebben tot specifieke financiële instrumenten.[6]

---

[3] Vergelijkbaar Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-983, 2020-098, 2020-730 en 2021-0659.
[4] Tekst opgenomen in de bijlage.
[5] Vergelijkbaar eerdere uitspraken van de GC Kifid nrs. 2023-0913, 2022-0780 en 2021-1058, te vinden op www.kifid.nl.
[6] Zie ook artikel 4:24 Wet op het financieel toezicht (Wft).

Naar het oordeel van de commissie heeft DeGiro terecht aangevoerd dat als een (andere) persoon namens een rekeninghouder handelt en beleggingsbeslissingen neemt, dat ertoe leidt dat die persoon niet is geïnformeerd over en gewaarschuwd voor de risico's van deze beleggingsbeslissingen. Daarnaast moet DeGiro onderzoek doen naar partijen aan wie zij haar diensten verleent of wil verlenen. Dat onderzoek houdt onder meer in dat de identiteit wordt vastgesteld van de partij die belegt, maar kan ook inhouden dat DeGiro de herkomst van het vermogen wat wordt belegd, onderzoekt. In de voorwaarden van DeGiro is bovendien opgenomen dat een cliënt die een beleggingsrekening opent, dat doet voor persoonlijk voordeel en voor zijn of haar eigen rekening. De dienstverlening zoals DeGiro deze aanbiedt, is dus uitdrukkelijk niet bedoeld voor een constructie waarbij een derde namens een (potentiële) opdrachtgever optreedt.

Is sprake van discriminatie?

3.8 De consument heeft bij zijn stelling, dat DeGiro het mogelijk moet maken dat een derde persoon bij DeGiro een beleggingsrekening van een ander kan beheren, onder meer verwezen naar de Wgbh/cz[7] (dan wel vergelijkbare Spaanse wetgeving). Deze wetgeving verbiedt het maken van direct of indirect onderscheid op basis van bepaalde persoonlijke kenmerken.[8] Volgens de consument is sprake van ongeoorloofde discriminatie omdat chronische zieke of gehandicapte personen hun vermogen niet via DeGiro kunnen (laten) beleggen.

3.9 Naar het oordeel van de commissie maakt DeGiro echter geen (verboden) direct of indirect onderscheid op basis van bepaalde persoonlijke kenmerken. Het feit dat bij DeGiro niet via een derde (gemachtigde) kan worden belegd, is het gevolg van de specifieke (execution only) dienstverlening die DeGiro aanbiedt, waarbij door een cliënt voor zijn of haar eigen rekening en risico in effecten kan worden gehandeld. DeGiro heeft deze voorwaarde expliciet opgenomen in de overeenkomst (zie 3.5) waarmee een cliënt uitdrukkelijk akkoord dient te gaan. Als daar niet (meer) aan wordt voldaan, kan DeGiro de overeenkomst beëindigen en is zij niet gehouden om een derde partij toe te laten die namens de betreffende cliënt de beleggingsrekening zou kunnen gaan beheren. Naar het oordeel van de commissie gaat het hier om algemeen beleid en specifieke dienstverlening en is geen sprake van directe of indirecte discriminatie van een specifieke groep mensen met een medische aandoening of handicap.

Wat is de conclusie?

3.10 De conclusie is dat DeGiro niet hoeft te accepteren dat een beleggingsrekening wordt beheerd door een andere persoon dan de rekeninghouder zelf.

---

[7] Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte is ontstaan naar aanleiding van het VN-verdrag Handicap. De Wgbh/cz is te vinden op wetten.overheid.nl.
[8] Zie artikel 1 Wgbh/cz; opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

De commissie is van oordeel dat dat DeGiro daarmee niet discrimineert. Dat betekent dat alle vorderingen van de consument moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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 oktober 2023, 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 wet- en regelgeving, de overeenkomst en/of de algemene voorwaarden

Hieronder zijn in het Engels enkele relevante bepalingen uit de overeenkomst opgenomen. Ook is artikel 1 van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz) opgenomen.

The Client Agreement with the Investment Services Conditions from DEGIRO

Article 1. Definitions
(...)
"**Access Code**": the combination of the username and the password and/or biometric identification chosen by the Client.
(...)
"**Client**": the natural or legal person or persons who is or are a Party to the Client Agreement by signing the Acceptance Form Investment Services.

"**Client Agreement**": the contractual relation between DEGIRO and the Client, consisting of the Investment Services Agreement together with the Investment Services Information and, if applicable, the Appendix Derivatives, the Appendix Debit Money and/or the Appendix Debit Securities which, after signing by the Client and DEGIRO, are part of the Client Agreement together with other agreements of which Parties agree that these are part of the Client Agreement.

"**Client Research**": in order to perform its services correctly and to comply with the Rules and Regulations, DEGIRO conducts research with regard to parties to whom it wishes to provide its services. This research implies, among other things, that DEGIRO ascertains the identity of these parties and, in addition, can imply that it conducts research into the ownership and control structure of (prospective) clients and the origin of the assets of these parties
(...)
"**Execution Only**": the provision of services whereby DEGIRO passes on or executes Orders and holds positions in Money and Financial Instruments for the account of the Client, without providing (investment) advice to the Client or verifying if the execution of any Order (or the overall composition and development of the investment portfolio of the Client) suits the financial position or investment goals of the Client.
(...)

3.1 Acceptance of clients
DEGIRO has established rules regarding the content, nature and range of its services to certain (categories of) natural persons and legal entities. DEGIRO has the right not to accept persons or entities as customer or not to accept them for certain services.

3.2 Purpose of the business relationship
The Client can only make use of the services of DEGIRO in order to invest their personal wealth on the financial markets DEGIRO offers access to, for the personal benefit of the Client. Only the Client is authorized to make use of the Access Code and the services of DEGIRO and only on their own behalf.

3.3 Client Research and Appropriateness Test

At the earliest request of DEGIRO, the Client will provide the cooperation requested by DEGIRO in relation to Client Research and the Appropriateness Test. The Client will truthfully and completely answer the questions asked by DEGIRO.

3.3.1. Appropriateness Test

Notwithstanding that DEGIRO only provides services on an Execution Only basis (as explained in Article 6.4 (Execution Only) below), in compliance with its legal obligations, as part of the onboarding procedure (or if necessary, at any time thereafter) DEGIRO requires the Client to complete an Appropriateness Test for complex and non-complex financial instruments. DEGIRO is entitled to rely on the correctness and completeness of the information provided by the Client. Based on the outcome of the test, the Client will receive a warning if a particular service or product is assessed by DEGIRO as potentially being inappropriate for the Client or if the Client provides insufficient information for DEGIRO to assess the appropriateness of a service or product. DEGIRO does not admit the Client to services other than those related to Financial Instruments categorised under the Basic Profile if the Client does not show enough knowledge about the relevant Financial Instruments based on the outcome of an Appropriateness Test. DEGIRO reserves the right not to admit the Client to services or not to execute transactions that relate to non-complex and complex Financial Instruments and are not appropriate for the Client for other reasons than insufficient knowledge.

3.3.2. Client Research Client Research may occur at any time before or after the execution of the Client Agreement. If Client Research is conducted after the execution of this Client Agreement (for example as a result of changes to the Client's situation), DEGIRO in its sole discretion may decide to suspend the Client's accounts pending the outcome of the Client Research.

(...)

Article 26. Duration and termination of the Client Agreement

(...)

26.6 Immediate termination

DEGIRO is authorized to terminate the Client Agreement with immediate effect without serving prior notice if one or more of the following situations occur:

- a limited right such as a charge towards a third party is granted or created over the Balance in violation of this agreement or the Client transfers any rights under this agreement to a third party in violation of this agreement;
- The Client has provided incorrect information when entering into the Client Agreement and the Client Agreement would not have materialized (or at least not under the same conditions) if DEGIRO would have been aware of that;
- The Client breaches a principal contractual obligation under the Client Agreement and the breach has not been cured after a reasonable period for remedial actions of 14 days after DEGIRO has served the notice to Client by e-mail;
- The Client has acted in violation of the Rules and Regulations, especially the principles and obligations with regards to anti-money laundering or counter-terrorist financing, market abuse, insider dealing, confidentiality or privacy and/or the Client has not provided sufficient information to establish that this is not the case.

- the relationship between DEGIRO and the Client has been damaged due to the action or neglect of the Client which makes it unreasonable for DEGIRO to continue the business relationship.

DEGIRO will inform the Client about the termination of the Client Agreement and will proceed in accordance with article 26.7 (Immediately due and payable, closing positions).

Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte

Artikel 1
In deze wet wordt verstaan onder:

a. onderscheid: direct en indirect onderscheid, alsmede de opdracht daartoe;
b. direct onderscheid: indien een persoon op grond van handicap of chronische ziekte op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld;
c. indirect onderscheid: indien een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen met een handicap of chronische ziekte in vergelijking met andere personen bijzonder treft.