Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0524
(mr. J.W. Wortel, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner, prof. dr. A. Buijs, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 juni 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DeGiro B.V.,gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 8 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument klaagt dat hij ondanks een eerdere toezegging van DeGiro, de effectenportefeuille van zijn B.V. niet kon overboeken naar zijn privé account. Hij heeft daarom de portefeuille van de B.V. moeten verkopen en deze in privé weer moeten aankopen. De consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij hiervoor meer kosten heeft moeten maken dan het reeds door DeGiro aan hem geboden bedrag. Voorts is niet komen vast te staan dat DeGiro het wettelijk verplichte onderzoek naar de herkomst van de vermogensbestanddelen van de consument heeft uitgevoerd op een wijze die naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. DeGiro heef de relatie met de consument opgezegd per 29 februari 2020 met de aanzegging dat zijn beleggingsrekening op die datum leeg moest zijn. DeGiro heeft de uitvoering van deze instructie bemoeilijkt door een blokkade op te leggen. DeGiro heeft niet aannemelijk gemaakt dat deze gerechtvaardigd was, of dat de consument desondanks voldoende toegang had tot zijn rekening om de instructie te kunnen uitvoeren. Voorts is het tegenhouden van de overboeking van 10.000 aandelen met een waarde van € 250.000,- om deze als dekking te houden voor een margintekort van om en nabij € 45,-, disproportioneel. In zoverre is DeGiro jegens de consument toerekenbaar tekortgeschoten. De commissie kan echter niet vaststellen dat dit handelen tot een door DeGiro te vergoeden nadeel heeft geleid.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 februari 2021.Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens DeGiro hebben mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2] telefonisch aan de hoorzitting deelgenomen.

1.3 De consument en DeGiro hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had een vennootschap, [naam B.V.], die een beleggingsrekening aanhield bij DeGiro. Hij wilde de B.V. liquideren en de portefeuille na een interne overboeking naar zijn privérekening voortzetten bij DeGiro. DeGiro heeft de consument in januari 2019 geïnformeerd dat dit niet mogelijk was. De consument heeft de portefeuille daarom omgezet door verkoop van de zakelijke portefeuille en aankoop van diezelfde portefeuille in privé. DeGiro heeft hem bij e-mail van 30 januari 2019 ter compensatie een transactietegoed van € 780,- geboden. Dit tegoed heeft DeGiro mede aangeboden omdat de consument een aantal optieposities zou moeten sluiten, wat met aanzienlijke kosten gepaard zou gaan. De consument heeft de vergoeding onder protest geaccepteerd.

2.2 In oktober 2019 heeft DeGiro aan de consument gevraagd haar te informeren over de herkomst van zijn vermogen om te kunnen voldoen aan de eisen uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). De consument heeft verklaard dat zijn vermogen afkomstig is uit de B.V. Bij e-mail van 29 november 2019 heeft DeGiro gevraagd naar de bron van het vermogen uit de B.V. De consument heeft bij e-mail van 9 december 2019 geantwoord dat dit vermogen afkomstig is uit de verkoop van een dochtermaatschappij ongeveer vijftien jaar tevoren, dividenduitkeringen tot deze verkoop en uit inkomsten uit beleggingen sinds die tijd. De consument heeft daarbij zijn ontevredenheid met de dienstverlening van DeGiro verwoord:

"Begin 2019 heb ik i.v.m. de liquidatie van mijn B.V. met u gesproken over de overboeking van de portefeuille naar mijn privérekening. Ondanks het feit dat dit door een medewerker was toegezegd was er geen bereidheid bij u dit te effectueren. Dit had tot gevolg dat, door de kosten om opnieuw de beleggingen aan te moeten kopen en koersverschillen die optraden door de vertraagde ontvangst van de opbrengsten, ik te maken kreeg met zeer aanzienlijke onnodige kosten.

Vervolgens had uit ons gesprek voor u duidelijk moeten zijn waarvan de middelen voor de beleggingen daarna in privé afkomstig waren, namelijk de verkopen in de B.V. Uw benadering is onprofessioneel en uiterst onvriendelijk."

De consument heeft daarbij geschreven dat het hem verstandiger lijkt de relatie met DeGiro te beëindigen. Hij heeft DeGiro verzocht zijn portefeuille zonder kosten te laten overboeken naar een andere broker of bank.

2.3 Op 3 januari 2020 heeft de consument een klacht ingediend en DeGiro aansprakelijk gesteld voor alle schade die hij als gevolg van het handelen van DeGiro heeft geleden en nog lijdt. Op 17 januari 2020 heeft DeGiro gereageerd en de consument geïnformeerd dat zij om het cliëntenonderzoek volledig te kunnen afronden, nog aanvullende informatie moet ontvangen, zoals bijvoorbeeld een bewijs van verkoop van de aandelen van de hierboven onder 2.2. genoemde dochtermaatschappij. DeGiro heeft daarbij aangekondigd dat zij de klantrelatie (ook) zelf opzegt, tenzij de consument de vereiste informatie verstrekt. Daarbij heeft DeGiro de consument aangezegd dat zijn rekening in geval van beëindiging van de relatie uiterlijk op 29 februari 2020 een saldo van € 0,- moet hebben, omdat DeGiro anders de portefeuille zal liquideren. De consument heeft op 22 januari 2020 voorgesteld dat DeGiro kosteloos zijn portefeuille overboekt. DeGiro heeft hem geïnformeerd dit niet te zullen doen.

2.4 Op 31 januari 2020 is de rekening van de consument geblokkeerd omdat hij niet de door DeGiro gevraagde informatie over de herkomst van zijn vermogen had aangeleverd. De consument heeft DeGiro hierover op 2 en 5 februari 2020 gemaild. Op 7 februari 2020 heeft DeGiro de blokkade opgeheven en de deadline voor het aanleveren van de vereiste informatie over zijn vermogen verzet naar de datum van de door DeGiro aangezegde beëindiging van de relatie, 29 februari 2020.

2.5 Nadat zijn rekening op 31 januari geblokkeerd was, heeft de consument DeGiro verzocht 13 posities over te boeken naar zijn nieuwe broker. Op 14 februari 2020 zijn deze posities in verband met het overboekingsverzoek op "non tradeable" gezet. De consument heeft DeGiro bericht dat hij tot 15 maart 2020 in het buitenland zou zijn en heeft verzocht tot 16 maart 2020 geen transacties te verrichten zonder zijn toestemming.

2.6 Op 15 maart 2020 heeft de consument DeGiro gemaild dat een aantal posities niet zijn overgeboekt. Het gaat onder meer om een positie van 10.000 aandelen Royal Dutch Shell (RDS). Op 20 maart heeft de consument een reminder gestuurd. Bij mail van 30 maart 2020 heeft DeGiro geantwoord en verwezen naar de e-mail van 19 februari 2020:

"Tijdens de overboeking is gebleken dat uw positie in AGN C6.00 16DEC22 helaas door technische redenen bij ons bewaarbedrijf niet kan worden overgeboekt naar Bickbank.
(…)
Wat wij daarom voorstellen, is dat u deze positie bij DEGIRO sluit. Wij zullen de transactiekosten (…) en het verschil met de middenkoers (…) die u betaalt voor het sluiten van deze positie aan u vergoeden. De overboekingskosten voor deze positie zijn inmiddels al teruggestort in uw DEGIRO account.
(…)"

2.7 De portefeuille van de consument was na 29 februari 2020 weer geblokkeerd. Op 31 maart 2020 heeft hij de optiepositie kunnen sluiten, waarna de overboeking van de aandelen RDS alsnog is uitgevoerd. De nieuwe broker heeft de aandelen RDS op 6 april 2020 ontvangen.

De klacht en vordering

2.8 De klacht van de consument bestaat uit twee onderdelen. Het eerste onderdeel ziet op de gang van zaken nadat hij in december 2018 telefonisch had gevraagd of het mogelijk was de effectenportefeuille van de B.V. over te boeken naar zijn privé account. DeGiro heeft dit bevestigd, maar toen de consument in januari 2019 vroeg om dit te effectueren, bleek dit volgens DeGiro toch niet mogelijk. DeGiro heeft haar aanvankelijke toezegging niet gemotiveerd betwist en evenmin aangetoond dat een dergelijke overboeking op grond van wetgeving niet zou zijn toegestaan. Volgens de consument heeft DeGiro dergelijke overboekingen in andere gevallen wel toegestaan. Uiteindelijk was de consument gedwongen de portefeuille van de B.V. te verkopen en deze in privé weer aan te kopen. Mede in verband met eerdere fouten ten aanzien van een optiepositie heeft DeGiro de consument hiervoor een kleine vergoeding geboden. De stelling van DeGiro dat deze kwestie met haar in 2.1 genoemde aanbod is afgedaan, gaat volgens de consument niet op omdat hij daarmee onder protest akkoord is gegaan. Hij begroot een schade te hebben geleden ten bedrage van 0,5% van de waarde van de toenmalige portefeuille van de B.V. (€ 1.468.943,55): € 7.344,-.

2.9 Het tweede onderdeel van de klacht betreft het beëindigen van de relatie. In verband daarmee stelt de consument dat De Giro heeft aangedrongen op nadere gegevens betreffende de herkomst van zijn vermogen, ofschoon het DeGiro duidelijk moest zijn dat dit vermogen afkomstig was van de geliquideerde B.V. De consument heeft de vragen van DeGiro met betrekking tot het destijds in de B.V. ondergebrachte vermogen beantwoord door DeGiro uit te leggen dat het vermogen was voortgekomen uit de verkoop van een dochtermaatschappij in 2004 en uit inkomsten uit beleggingen. Met dit antwoord wilde DeGiro geen genoegen nemen. Nadat de consument de relatie op 17 januari 2020 had opgezegd, wilde hij beginnen met het verkopen van zijn portefeuille, zodat hij deze daarna opnieuw kon aankopen bij een andere broker. DeGiro heeft de relatie vervolgens ook van haar kant opgezegd omdat de consument niet meer gegevens over de herkomst van zijn vermogen had aangeleverd. Om die reden heeft DeGiro op 31 januari 2020 de rekening van de consument geblokkeerd. Daarmee heeft DeGiro volgens de consument onjuist gehandeld. DeGiro mocht niet van hem verlangen dat hij verdere gegevens zou verstrekken inzake gebeurtenissen van meer van 16 jaar geleden.

2.10 Omdat de rekening van de consument was geblokkeerd, kon hij niet inloggen om de gegevens over zijn posities te verkrijgen. Deze had hij nodig om per e-mail orders te plaatsen. De consument heeft de blokkade per e-mail gemeld. Deze is pas op 7 februari 2020 opgeheven.

De consument kon ook geen orders telefonisch of per e-mail doorgeven tijdens de blokkade, omdat DeGiro telefonisch slecht bereikbaar was. Omdat een reactie van DeGiro uitbleef, heeft de consument op 2 februari 2020 besloten om overboeking van zijn laatste posities naar de nieuwe broker aan te vragen. Toen de aandelen op 14 februari 2020 op "non tradeable" waren gezet, mocht de consument erop vertrouwen dat de overboeking correct zou verlopen. De consument is vervolgens enige tijd op zee geweest, waar hij zijn portefeuille niet goed kon bijhouden. Bij terugkomst op 13 maart 2020 bleek dat de overboeking van een positie van 10.000 aandelen RDS zonder opgave van reden was geannuleerd. Omdat de rekening weer geblokkeerd was, kon de consument niet zien waarom. Hij heeft DeGiro op 15 maart 2020 gemaild en op 20 maart 2020 gerappelleerd. Telefonisch was geen contact mogelijk. DeGiro heeft de consument pas bij e-mail van 30 maart 2020 geïnformeerd dat de positie is aangehouden als zekerheid voor een optiepositie die was gesloten. Het ging om een positie waarvoor een margin van ongeveer € 45,- moest worden aangehouden. Het annuleren van de overboeking van 10.000 aandelen RDS ter dekking van een dergelijke kleine marginverplichting is disproportioneel. In feite was bovendien geen sprake van een tekort op zijn rekening omdat nog dividenduitkeringen moesten worden bijgeboekt. De schade die de consument stelt te hebben geleden begroot hij op het verschil tussen de slotkoers RDS op 19 februari 2020, de dag waarop hij over de aandelen had kunnen beschikken als DeGiro deze volgens de instructie had overgeboekt, en de koers op het moment dat hij weer over de aandelen kon beschikken, een bedrag van € 62.780,-.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Omzetten zakelijke portefeuille naar privé

3.1 Voor zover de klacht betrekking heeft op de kosten die de consument stelt te hebben moeten maken voor het verkopen van de portefeuille van de B.V. en het weer aankopen van deze portefeuille in privé, heeft DeGiro gesteld dat deze kwestie is afgedaan met haar aanbod de transactiekosten tot een bedrag van € 780,- te vergoeden. De commissie acht aannemelijk dat de consument dit aanbod onder protest heeft geaccepteerd, zodat daarin geen belemmering is gelegen de klacht aan de commissie voor te leggen. Het is echter aan de consument om aannemelijk te maken dat hij meer kosten heeft moeten maken dan het door DeGiro aangeboden bedrag. De consument heeft zijn stelling dat die kosten moeten worden begroot op een percentage van de waarde van de destijds bestaande portefeuille, niet onderbouwd met een specificatie van de voor verkoop en aankoop van de fondsen gemaakte kosten of van een daarbij geleden koersverlies.

Naar het oordeel van de commissie heeft de consument daarom niet aannemelijk gemaakt dat het geleden nadeel hoger is dan het door DeGiro geboden bedrag.

Beëindiging relatie

3.2 Naar aanleiding van de (herhaalde) vragen van DeGiro naar de (uiteindelijke) herkomst van zijn vermogen heeft de consument bij e-mail van 9 december 2019 te kennen gegeven dat hij de relatie wilde beëindigen. Om twee redenen kunnen die door DeGiro gestelde vragen niet worden beschouwd als een tekortkoming die een verplichting tot schadevergoeding meebrengt. Ten eerste legt de Nederlandse wetgeving, met name de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft) op financiële dienstverleners zoals DeGiro een veelomvattende verplichting tot het vaststellen van de herkomst van aan hen toevertrouwde vermogensbestanddelen. De Commissie kan slechts onderzoeken of dit wettelijk verplichte onderzoek is uitgevoerd op een wijze die naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248, tweede lid, Burgerlijk Wetboek, zie ook de onder nummer 2021-0370 gepubliceerde uitspraak van de Geschillencommissie). De omstandigheid dat de consument de vragen van DeGiro heeft ervaren als overbodig en dat het beantwoorden ervan hem noopte gegevens uit een ver verleden te verzamelen, kan niet tot het oordeel leiden dat het optreden van DeGiro naar de zojuist genoemde maatstaven onaanvaardbaar is. Ten tweede ontbreekt het voor opleggen van een verplichting tot schadevergoeding vereiste oorzakelijk verband tussen de vragen die DeGiro uit hoofde van haar wettelijke onderzoeksplicht heeft gesteld en het nadeel dat de consument stelt te hebben geleden. Dat nadeel kan immers alleen zijn ontstaan door de beëindiging van de overeenkomst nadat de consument daarom had verzocht en vervolgens ook DeGiro de hierna te noemen mededeling had gedaan.

3.3 DeGiro heef de relatie opgezegd per 29 februari 2020 met de aanzegging dat de beleggingsrekening van de consument op die datum leeg moest zijn. DeGiro heeft de uitvoering van deze instructie door de consument bemoeilijkt door een blokkade op te leggen die heeft geduurd van 31 januari tot 7 februari 2020. DeGiro heeft niet aannemelijk gemaakt dat deze blokkade gerechtvaardigd was, ofschoon dat na haar opzegging van de relatie op haar weg had gelegen. DeGiro heeft evenmin aannemelijk gemaakt dat de consument desondanks voldoende toegang had tot zijn rekening om de instructie van DeGiro te kunnen uitvoeren. Daarnaast stelt de consument zich naar het oordeel van de Commissie terecht op het standpunt dat het tegenhouden van de overboeking van 10.000 aandelen met een waarde van € 250.000,- teneinde die aandelen als dekking te houden voor een margintekort van om en nabij € 45,-, als disproportioneel moet worden aangemerkt. In zoverre is DeGiro jegens de consument toerekenbaar tekortgeschoten.

3.4 Niettemin staat vast dat de consument vanaf 7 februari tot 1 maart 2020 toegang had tot zijn portefeuille. De consument heeft in die periode de overboeking van al zijn posities geaccordeerd. Hij begroot zijn schade op het koersverschil tussen een moment waarop de aandelen RDS bij onmiddellijke uitvoering van de overboekingsorder bij de nieuwe broker waren aangekomen en 6 april 2020, de dag waarop de aandelen daadwerkelijk bij die nieuwe broker zijn aangekomen. De consument heeft echter niet aannemelijk gemaakt, en ook niet gesteld, dat hij de aandelen RDS op enig voor 6 april 2020 gelegen moment had willen verkopen en dit ook had kunnen doen tegen een gunstiger koers dan die van 6 april 2020. Daarom kan de commissie niet vaststellen dat het als disproportioneel aan te merken vasthouden van deze aandelen als zekerheid voor een gering margintekort – zo dat heeft bestaan – of de daarmee verband houdende vertraging in de overboeking van die aandelen, tot een door DeGiro te vergoeden nadeel heeft geleid.

3.5 De conclusie is dat de klacht van de consument, ofschoon op enkele punten gegrond, moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.