Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0645
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner,
N.W. Over de Vest, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 maart 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 14 juli 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Beleggen op basis van execution only. Beëindiging dienstverlening in effectenproduct. Onjuiste informatieverschaffing. DeGiro heeft haar dienstverlening met betrekking tot CFD's mogen stopzetten en heeft de consument voldoende tijd gegeven om haar posities te sluiten. Ten aanzien van de positie Takeda heeft DeGiro de consument ten onrechte geïnformeerd dat deze niet gesloten zou worden. Zij had de consument een aanvullende termijn moeten bieden om de positie te sluiten. Tot toewijzing van de klacht leidt dit niet omdat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat zij de positie zou hebben gesloten op het door haar gestelde tijdstip.

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 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.

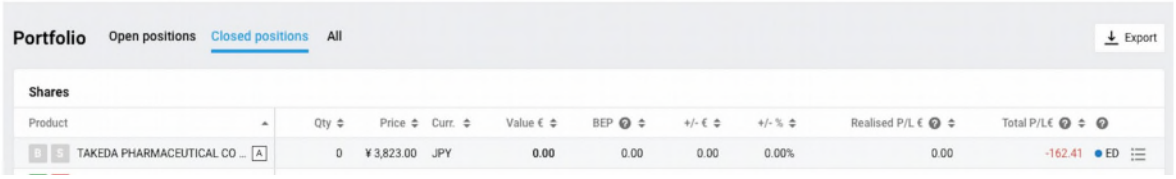
1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft sinds 20 januari 2017 een beleggersrekening bij DeGiro. Op deze rekening belegt zij op basis van execution only. Zij heeft belegd in een aantal Contracts For Difference ("CFD's") en daarbij een langetermijnstrategie gehanteerd die is gebaseerd op technische analyse. Op 26 juni 2018 heeft de consument een shortpositie British Telecom Plc. ("BT") geopend en op 3 juli 2018 een shortpositie Shire Plc. Shire Plc is op 10 januari 2019 gefuseerd met Takeda Pharmaceutical Company Ltd. Als gevolg daarvan is de positie Shire omgezet in een positie Takeda Parmaceutical ("Takeda").

2.2 Omdat Takeda op de Japanse beurs wordt verhandeld en DeGiro geen CFD's op de Japanse beurs aanbiedt, heeft DeGiro als 'work around' de CFD Takeda als een positie in aandelen geadministreerd:



2.3 Op de klantrelatie tussen de consument en DeGiro zijn de Cliënt Overeenkomst (Client Agreement) met de Voorwaarden Beleggingsdiensten (Investment Services Conditions) en de Nadere Informatie Beleggingsdiensten (Investment Services Information) van toepassing. Ten behoeve van de handel in CFD's heeft DeGiro het Key Information Document - Equity CFD's (KID) gepubliceerd. Aan de consument, die Engelstalig is, zijn de Engelstalige versies van deze documenten verstrekt.

2.4 Op 1 november 2019 heeft DeGiro de consument geïnformeerd dat zij per direct stopt met het bieden van de mogelijkheid in CFD's te beleggen: *"This has been decided because of the low interest in these products in combination with the requirements that DEGIRO has to meet to be able to issue them. Effective as of today you will be able to close your open position(s) but will not be able to increase your position or enter into a new one. If you have an open position in a CFD, this will need to be closed before 19 December 2019, 22:00 CET. We will reimburse your transaction fees, for closing these positions, after this date. Please be aware that positions that are still open after the deadline will be closed on your behalf by our Risk Department."*

2.5 De consument heeft geprotesteerd tegen deze beslissing en aangevoerd dat het aangekondigde moment van sluiting van de CFD BT volgens haar technische analyse ongunstig was. Zij heeft de positie onder protest gesloten op 12 december 2019.

2.6 Op 20 januari 2020 heeft DeGiro geconstateerd dat de positie in Takeda geen aandelenpositie, maar een CFD was en heeft zij deze positie gesloten. De consument heeft bezwaar gemaakt tegen de sluiting.

2.7 De consument heeft bij DeGiro een rekening in Britse ponden. Dit is een gevolg van de omstandigheid dat zij euro's heeft omgewisseld naar Britse ponden en dat zij belegt in aandelen genoteerd in Britse ponden. Zij heeft geld van haar rekening willen overmaken naar haar bankrekening in Ierland bij Allied Irish Banks ("AIB"). DeGiro heeft haar geïnformeerd dat zij de Britse ponden niet kan overschrijven naar de bankrekening bij AIB, omdat DeGiro geen vergunning heeft voor het optreden als wisselinstelling..

2.8 Artikel 16.2 van de Voorwaarden Beleggingsdiensten luidt (in het Engels):
"16.2 Termination
DEGIRO and Client always have the right tot terminate the Investment Services Agreement in writing. For DEGIRO a notice period of one calendar month will apply. For Client, no notice period will apply. (…)"

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert vergoeding van de schade die zij heeft geleden als gevolg van het sluiten van de CFD-posities in BT en Takeda. Ook vordert zij compensatie voor de tijd die zij aan de klachtprocedure heeft moeten besteden en de moeite die zij zich getroost heeft om compensatie te verkrijgen voor haar schade. Ten slotte wil zij dat DeGiro haar in de gelegenheid stelt haar positie in Britse ponden over te schrijven zonder dat zij deze eerst in euro's moet omwisselen. Consument onderbouwt haar klacht als volgt.

2.10 De consument heeft de BT-positie in juni 2018 geopend en heeft zo'n € 1.500,- aan DeGiro betaald om deze open te houden. In september heeft zij met dat doel nog ongeveer € 500,- aan dividend betaald. Zij had de positie in september 2019 met winst kunnen sluiten, maar heeft besloten deze aan te houden omdat zij een grotere dip verwachtte. In november 2019 heeft DeGiro haar bericht dat zij zes weken had om de CFD te sluiten. Zij heeft haar positie in december 2019 gesloten en heeft per saldo een verlies op haar positie geleden. De consument is van mening dat de geboden termijn van zes weken voor het sluiten van de positie te kort is en geen rekening houdt met langetermijnbeleggers. Zij heeft de positie op een voor haar bijzonder ongunstig moment moeten sluiten. De consument stelt dat het onredelijk is dat zij als gevolg van een beleidsbeslissing wordt gedwongen een positie te sluiten waarvoor zij € 1.500,- aan kosten aan DeGiro heeft voldaan, waarvan nog € 500,- in september 2019.

2.11 De consument stelt voorts dat DeGiro, als argument voor haar recht tot het eindigen van de dienstverlening in CFD's, zich ten onrechte beroept op artikel 16.2 van de Voorwaarden Beleggingsdiensten. Deze bepaling geeft DeGiro de bevoegdheid om de gehele klant-overeenkomst op te zeggen, maar niet de dienstverlening in een bepaald product. Ook is DeGiro niet bevoegd posities eenzijdig te sluiten. Dit is bij 'execution only'-dienstverlening voorbehouden aan de consument. Consument maakt bovendien bezwaar tegen de misleidende wijze waarop DeGiro de contract- en productinformatie ter beschikking stelt.

2.12 De consument stelt dat DeGiro haar verkeerd heeft geïnformeerd in het antwoord op haar vragen of andere posities dan de BT-positie door de beleidswijziging geraakt zouden worden. DeGiro heeft twee keer ontkend dat dit zou gebeuren. In januari 2020 heeft DeGiro de Takeda-positie desondanks gesloten. De consument stelt dat zij wegens de mededelingen van DeGiro erop mocht vertrouwen dat deze positie open zou blijven.

2.13 De consument vordert ten slotte dat DeGiro de Britse ponden op haar rekening overboekt naar haar GBP-rekening bij AIB. Zij wijst erop dat zij DeGiro al heeft verzocht haar Britse ponden over te boeken voordat DeGiro in april 2020 in de Voorwaarden Beleggings-dienstverlening heeft gewijzigd en daarin heeft opgenomen dat het slechts mogelijk is om geld op te nemen in lokale valuta, wat betekent dit dat zij enkel euro's van haar rekening kan overboeken. Als de consument haar Britse ponden moet wisselen naar euro's, lijdt zij schade door de lagere wisselkoers van de Britse pond. Zij stelt dat zij geen nadeel van mag onder-vinden dat de vergunning van DeGiro zich kennelijk niet uitstrekt tot het verlenen van geld-wisseldiensten. Voorts had DeGiro haar moeten informeren dat DeGiro geen buitenlandse valuta overmaakt, vóórdat zij haar euro's naar Britse ponden had omgewisseld.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Verstrekking contracten en belangrijke informatie door DeGiro

3.1 Bij de beoordeling van de klachten van de consument geldt het uitgangspunt dat de consument bij DeGiro belegde op basis van execution only. In een dergelijke beleggings-relatie neemt de cliënt beleggingsbeslissingen zelfstandig en zonder voorafgaand advies van de financiële dienstverlener. Van de consument mag worden verwacht dat zij zorgvuldig de door DeGiro kenbaar gemaakte voorwaarden, de nadere informatie en het Key Information Document heeft bestudeerd. Als de consument de wijze waarop DeGiro deze documentatie ter beschikking stelt bezwaarlijk vond, had het op haar weg gelegen, bij aanvang van de relatie met DeGiro of daarna, hierover navraag te doen bij DeGiro.

Stopzetten handel in CFD's

3.2 De commissie moet de vraag beantwoorden of DeGiro haar dienstverlening met betrekking tot CFD's heeft mogen stopzetten en of zij daarbij zorgvuldig jegens de consument heeft gehandeld.

3.3 De wijziging van het beleggingsassortiment moet worden gezien als een gedeeltelijke opzegging van de overeenkomst van beleggingsdienstverlening tussen de bank en de consument. DeGiro heeft zich aanvankelijk beroepen op haar opzeggingsbevoegdheid in artikel 16.2 uit de voorwaarden. In het algemeen geldt dat een overeenkomst die niet voor bepaalde tijd is aangegaan (ook wel 'duurovereenkomst' genoemd) in beginsel kan worden beëindigd. Daarvoor hoeft geen bepaling over beëindiging in het contract te staan. Dit uitgangspunt is neergelegd in vaste jurisprudentie van de Hoge Raad. In eerdere uitspraken heeft de commissie geoordeeld dat dit uitgangspunt ook geldt als een beleggingsonderneming haar assortiment wijzigt (vgl. de uitspraken met nummer 2021-0339, 2021-0056 en 2021-0177). De eisen van redelijkheid en billijkheid kunnen meebrengen dat een opzeggingstermijn wordt gehanteerd en dat alleen kan worden opgezegd als een voldoende zwaarwegende grond bestaat.

3.4 Naar het oordeel van de commissie is aan deze vereisten voor een opzegging voldaan. Allereerst is sprake van een voldoende zwaarwegende grond voor opzegging. DeGiro voert aan dat haar belangrijkste reden voor het eindigen van de dienstverlening in CFD's gelegen was in de aanscherping door de Europese toezichthouder ESMA van de regels voor marketing, distributie en verkoop van CFD's. Met het oog op de geringe belangstelling van het product heeft DeGiro blijkens haar bericht van 1 november 2019 besloten haar dienstverlening stop te zetten.

3.5 DeGiro heeft op 1 november 2019 haar dienstverlening met betrekking tot CFD's stopgezet en de consument tot 19 december 2019 de tijd gegeven om haar posities te sluiten. De commissie is van oordeel dat DeGiro hiermee aan de consument een redelijke termijn heeft gegund. Daarbij houdt de commissie rekening met de aard van CFD's, die een kortlopende contractduur hebben. Verder is van belang dat DeGiro de kosten van het sluiten van de posities heeft vergoed. Dat de consument met deze kortlopende financiële instrumenten een op technische analyse berustende langetermijnstrategie heeft, is een omstandigheid die voor haar eigen rekening moet blijven.

3.6 De consument acht het onredelijk dat DeGiro haar dwingt de positie BT te sluiten, terwijl zij behoorlijke kosten heeft moeten maken om deze open te houden, waaronder een dividendbetaling van ongeveer € 500 in september 2019. De commissie is van oordeel dat dit geen grondslag is voor het toewijzen van een schadevergoeding. De consument heeft ervoor gekozen de positie open te houden en de bijbehorende verrekeningen te voldoen.

Daarom komen de economische voor- en nadelen tijdens de looptijd van de positie voor haar rekening.

Positie Takeda

3.7 Wat betreft de stelling van de consument dat zij erop mocht vertrouwen dat de CFD-posities in Takeda niet geraakt zouden worden door de opzegging, overweegt de commissie het volgende. De consument heeft onbetwist gesteld dat DeGiro haar tot tweemaal toe heeft geïnformeerd dat de positie Takeda niet gesloten hoefde te worden. DeGiro heeft de consument daarmee verkeerd geïnformeerd. Een zorgvuldige dienstverlening brengt met zich dat dat DeGiro de consument op de hoogte had moeten stellen van haar foutieve informatie en een aanvullende termijn had moeten geven voor het sluiten van deze positie. Tot een toewijzing van schadevergoeding leidt dit echter niet. Consument heeft haar gestelde schade berekend op basis van het verschil tussen het bedrag waarvoor de positie is gesloten en het bedrag waarvoor zij deze positie zou hebben gesloten als DeGiro niet fout zou hebben gehandeld. Dat de consument inderdaad de positie in Takeda zou hebben gesloten op het door haar gestelde tijdstip, acht de commissie echter onvoldoende onderbouwd.

Vreemde valuta

3.8 De Commissie overweegt dat het voor DeGiro nooit mogelijk is geweest om betaaldiensten aan te bieden op grond van haar vergunning als beleggingsonderneming. Daarom was het DeGiro niet toegestaan in opdracht van de consument een bedrag in Britse ponden over te boeken naar haar rekening in Ierland. De toevoeging aan de voorwaarden waarover de consument in april 2020 is geïnformeerd, was dan ook geen wijziging van de dienstverlening van DeGiro. Naar het oordeel van de commissie is de consument voldoende door DeGiro geïnformeerd over de beperkingen bij het overboeken van gelden.

3.9 Artikel 6.2 van de Voorwaarden Beleggingsdiensten bepaalt (in het Engels) het volgende voor: *"Any transfer of money must be made to or from the Bank Account"*. De Bank Account is: *"The bank account under the name of Client, the details of which have been specified by Client to DEGIRO and which has been accepted by DEGIRO as to be used for payments to or from DEGIRO."* DeGiro heeft onbetwist gesteld dat de Bank Account van de consument een eurorekening is. Hieruit volgt dat, als de consument haar geld wenst op te nemen, zij dit in euro's dient te doen.

Conclusie

3.10 De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.