Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0210
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 juni 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 3 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Samenvatting

DeGiro heeft de klantrelatie met de consument beëindigd, omdat zij de herkomst van het vermogen van de consument onvoldoende kon vaststellen op basis van de door de consument aangeleverde stukken. De commissie oordeelt dat het niet onaanvaardbaar is dat DeGiro tot deze conclusie is gekomen en dat DeGiro daarom een legitiem belang had bij beëindiging van de klantrelatie. Naar het oordeel van de commissie woog dit belang zwaarder dan het belang van de consument bij instandhouding van de relatie. De opzegging van de Cliëntovereenkomst is daarom niet onaanvaardbaar.

1. Het procesverloop

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 hier 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 Partijen zijn opgeroepen voor een (deels digitale) hoorzitting op dinsdag 16 februari 2021. Op de hoorzitting was de consument fysiek aanwezig. DeGiro heeft digitaal deelgenomen.

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 tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had een beleggingsrekening bij DeGiro. Hierop was de Cliëntovereenkomst van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 In verband met de verplichtingen die voortvloeien uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) is DeGiro in november 2019 een cliëntonderzoek gestart. In dat kader heeft DeGiro de consument gevraagd om additionele stukken te overleggen om zo de herkomst van zijn vermogen te kunnen vaststellen.

2.3 De consument heeft de volgende stukken aangeleverd:

1) een foto van de eerste pagina van een verkoopcontract uit 2004 van de verkoop van de B.V. van de consument
2) definitieve IB-aanslag 2004
3) voorlopige IB-aanslag 2018
4) een internetuitdraai Rendement Rabobank

2.4 Verder heeft de consument per e-mail van 5 december 2019 het volgende aangegeven:

"Ik voel mij toch wat onbehaaglijk met deze benadering van DeGiro. Min of meer gecriminaliseerd. Ik kan niet meer aantonen dat ik in de jaren tot 2000 zo ongeveer hfl. 400.000,- per jaar verdiende. (…) Hooguit kan ik aangeven dat ik de middelen die ik naar DeGiro overboekte in 2005, 2006 en 2007 overboekte vanuit de Rabobank. De Rabo heeft recent zijn tarieven verlaagd, dus als DeGiro mij niet meer wil ga ik wel terug. Eventuele kosten van deze overvoer die u niet aanbiedt zal ik dan via mijn advocaat bij u claimen. (…)"

2.5 Op 13 februari 2020 heeft DeGiro de consument gebeld om te vragen of hij nog meer stukken kon aanleveren over de herkomst van zijn vermogen. De consument heeft daarop aangegeven dat hij geen stukken meer had van lange tijd geleden en dat alle stukken die hij nog wel had, hij al had aangeleverd.

2.6 Op 16 april 2020 heeft DeGiro de consument bericht dat zij de aangeleverde documentatie bekeken heeft en besloten heeft om de Cliëntovereenkomst te beëindigen:

> Deze brief is om u te informeren dat wij de Cliëntenovereenkomst met u zullen beëindigen met een opzegtermijn van één kalendermaand, in overeenstemming met artikel 16.2 van de Cliëntenovereenkomst.
>
> Dit betekent dat de Cliëntenovereenkomst beëindigd zal worden op **29 mei 2020.**
>
> Houd er rekening mee dat u ervoor dient te zorgen dat op uw DeGiro account een saldo van nul staat uiterlijk **29 mei 2020.**

2.7 Op 17 april 2020 heeft de consument per e-mail gereageerd. In deze e-mail staat onder meer het volgende:

> **Hier schrik ik van, kunt u mij ook mededelen waarom u mij niet meer als klant wenst ?**
>
> **Daarbij is 29 mei helemaal niet haalbaar, de koersen staan laag en er is een forse leverage.**
>
> **Nu snel verkopen is een financieel slecht moment.**
>
> **Desnoods wil ik wel terug naar de Rabo maar heb daar veel meer tijd voor nodig**
>
> **Gaat u kosten bereken voor het overvoeren van de aandelen naar de Rabo ?**
>
> **Dat lijkt mij niet correct, nu u mij dwingt.**
>
> **De Rabo heeft sommige aandelen niet, dus die moet ik dan verkopen, maar daarvoor wil ik tenminste 6 maanden tijd, tot na de Corona dip.**

2.8 Vervolgens is er wat e-mail verkeer tussen de consument en DeGiro geweest, waarbij DeGiro op een gegeven moment het volgende heeft aangegeven:

> Wij kunnen uw als klant aanhouden indien u de volgende 2 documenten kan aanleveren.
>
> Ten eerste is het document wat u van de Rabobank heeft aangeleverd niet naar u als persoon te herleiden. Op de verschillende pagina's worden geen namen of andere informatie weergegeven. Zou u een andere versie van eenzelfde documenten kunnen aanleveren die wel naar u als persoon is te herleiden.
>
> Ten tweede verzoeken wij u een document waaruit de verkoop van de aandelen van de Hondsrug in 2004. Dit kan een verkoop contract zijn dat bijvoorbeeld ondertekent of is goedgekeurd door een notaris of accountant. Ook voor dit document is van toepassing dat dit naar u te herleiden valt. U naam die te worden vermeld op het document.

2.9 De consument had vervolgens nog wat pagina's van het verkoopcontract en niet-geanonimiseerde bankafschriften toegestuurd. Op 28 april 2020 heeft DeGiro de consument bericht dat ze op basis van de aangeleverde stukken bereid was om terug te komen op de beslissing om de klantrelatie te beëindigen. De consument had de overgang van zijn beleggingsportefeuille naar Rabobank echter al in gang gezet en is uiteindelijk naar Rabobank (terug)gegaan.

De klacht en vordering

2.10 De consument vindt de opzegging van de Cliëntovereenkomst onterecht. De consument had stukken aangeleverd, maar DeGiro heeft – zonder eerst om een verduidelijking van de aangeleverde stukken te vragen – de klantrelatie beëindigd.

Pas daarna heeft DeGiro aangeven dat de consument toch nog klant kon blijven indien hij twee aanvullende documenten zou aanleveren (zie overweging 2.8). Toen was het echter al te laat en had de consument al schade geleden als gevolg van de opzegging van de Cliëntovereenkomst. De consument vordert daarom een schadevergoeding van DeGiro.

2.11 De schade bestaat uit twee posten. In de eerste plaats heeft de consument kosten moeten maken voor het overboeken van zijn beleggingsportefeuille naar Rabobank (€ 4.647,50). In de tweede plaats heeft de consument voor (naar schatting) € 75.000,- aan schade geleden, doordat hij gedwongen was om op een ongunstig moment beleggingen te verkopen. De consument belegde namelijk met een debetlimiet. Aangezien DeGiro de beleggings-portefeuille niet overboekt indien er nog een schuld openstaat en omdat de consument niet over de middelen beschikte om de schuld bij DeGiro in te lossen, was hij genoodzaakt om beleggingen te verkopen. Vanwege de coronacrisis stonden de koersen in april 2020 erg laag en was het dus een ongunstig moment om te verkopen. Het is daarom onredelijk dat DeGiro een opzegtermijn van slechts 1 maand in acht heeft genomen. Een opzegtermijn van zes maanden was volgens de consument meer op zijn plaats geweest.

Het verweer

2.12 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 in verband met de beëindiging van de Cliënt-overeenkomst een schadevergoeding verschuldigd is aan de consument.

3.2 Uitgangspunt is dat DeGiro in beginsel bevoegd is om de relatie met de consument op te zeggen. Deze bevoegdheid is bovendien uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 16.2 van de Cliëntovereenkomst (zie de bijlage). DeGiro mag echter geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn (in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek). Meer concreet komt het hier aan op een afweging van belangen. Aan de ene kant staat het belang van de consument om bij DeGiro te kunnen blijven beleggen. Aan de andere kant staat het belang van DeGiro om aan haar Wwft-verplichtingen te kunnen voldoen.

3.3 DeGiro heeft namelijk te maken met allerlei verplichtingen uit de Wwft. Zo dient DeGiro een cliëntonderzoek te verrichten. In dat kader heeft zij de verplichting om de bron van het vermogen van haar klanten vast te stellen.

Als een klant een onaanvaardbaar risico op witwassen of terrorismefinanciering met zich brengt, is DeGiro verplicht de relatie te beëindigen (artikelen 3 en 5 Wwft, zie de bijlage).

3.4 In dit geval was DeGiro van mening dat de herkomst van het vermogen van de consument onvoldoende kon worden vastgesteld op basis van de door de consument aangeleverde stukken. Wat betreft document 1 (de foto van de eerste pagina van het verkoopcontract) heeft DeGiro aangegeven dat deze foto niet aantoont dat de consument de gelden van de verkoop ook daadwerkelijk heeft ontvangen. Wat betreft document 2 en 3 (de belasting-aanslagen) heeft DeGiro aangegeven dat belastingaanslagen haar niet in staat stellen om de herkomst van het vermogen van de consument vast te stellen. Wat betreft document 4 (de internet uitdraai) heeft DeGiro aangegeven dat dit stuk niet herleidbaar was naar de consument. DeGiro had daarom in februari 2020 additionele stukken opgevraagd bij de consument, waarop de consument had aangegeven dat hij geen stukken meer had van lange tijd geleden en dat alle stukken die hij nog wel had, hij al had aangeleverd. Dit alles heeft uiteindelijk geleid tot de beslissing van DeGiro om de klantrelatie met de consument te beëindigen. Tot zover is de situatie helder.

3.5 Wat er na 16 april 2020 is gebeurd, vertroebelt het beeld enigszins. Opeens leek het erop dat de consument toch nog klant zou kunnen blijven indien hij de in 2.8 genoemde documenten zou kunnen aanleveren. Dat roept de vraag op waarom DeGiro niet in een eerder stadium expliciet om deze aanvullende documenten heeft gevraagd. In deze klachtprocedure heeft DeGiro gesteld dat de medewerker van DeGiro dit bericht niet had mogen verzenden, aangezien de KYC procedure inmiddels was afgerond. Dit verklaart echter nog niet waarom DeGiro niet in een eerder stadium expliciet naar deze aanvullende documenten heeft gevraagd. De commissie heeft de indruk dat er wel dialoog is geweest tussen DeGiro en de consument, maar dat meer uitleg en overleg tot een oplossing zou hebben kunnen leiden.

3.6 Dit doet echter niet af aan het feit i) dat DeGiro wel moeite heeft gedaan om informatie bij de consument op te vragen, ii) dat de consument maar enkele stukken kon overleggen, iii) dat deze stukken voor DeGiro onvoldoende waren om de herkomst van het vermogen te kunnen vaststellen en iv) dat de consument meerdere malen had aangegeven dat hij geen aanvullende stukken meer kon overleggen. In die omstandigheden is het niet onaanvaardbaar dat DeGiro op 16 april 2020 tot de conclusie is gekomen dat zij de herkomst van het vermogen van de consument niet kon vaststellen. Hierdoor had DeGiro een legitiem belang bij beëindiging van de klantrelatie met de consument. Naar het oordeel van de commissie woog dit belang zwaarder dan het belang van de consument bij instandhouding van de relatie. De opzegging van de Cliëntovereenkomst is daarom niet onaanvaardbaar.

3.7 De opzegtermijn is evenmin onaanvaardbaar. In artikel 16.2 van de Cliëntovereenkomst is een opzegtermijn van 1 maand opgenomen. De commissie begrijpt dat de consument liever een langere opzegtermijn wilde: omdat de koersen vanwege de coronacrisis in april 2020 erg laag waren, wilde de consument liever langer de tijd om zijn beleggingen te verkopen. De beurzen hebben zich uiteindelijk hersteld, maar de koersen hadden ook verder kunnen dalen. Een opzegtermijn van zes maanden had dus ook slecht kunnen uitpakken voor de consument. Dit maakt dat DeGiro (op grond van de redelijkheid en billijkheid) niet gehouden was om een langere opzegtermijn te hanteren dan de overeengekomen opzegtermijn van een maand.

3.8 Kortom: DeGiro mocht de Cliëntovereenkomst met de consument opzeggen en er is daarom geen grond voor een schadevergoeding. Dit betekent dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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.

Bijlage: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Cliënt Overeenkomst DeGiro

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.

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

*"**Artikel 1***

In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

(…)

instelling: bank, andere financiële onderneming, of natuurlijke persoon, rechtspersoon of vennootschap handelend in het kader van zijn beroepsactiviteiten, waarop deze wet ingevolge artikel 1a van toepassing is;

(…)

zakelijke relatie: zakelijke, professionele, of commerciële relatie tussen een instelling en een natuurlijke persoon, rechtspersoon of vennootschap, die verband houdt met de professionele activiteiten van die instelling en waarvan op het tijdstip dat het contact wordt gelegd, wordt aangenomen dat deze enige tijd zal duren.

(…)"

*"**Artikel 3***

1. Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.

2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:

(…)

c. het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast te stellen;

d. een voortdurende controle op de zakelijke relatie en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties uit te oefenen, teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden.

(…)

5. Een instelling verricht het cliëntenonderzoek in de volgende gevallen:
a. indien zij in of vanuit Nederland een zakelijke relatie aangaat;
b. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 15.000,-, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 15.000,-;
c. indien er indicaties zijn dat de cliënt betrokken is bij witwassen of financieren van terrorisme;
d. indien zij twijfelt aan de juistheid of volledigheid van eerder verkregen gegevens van de cliënt;
e. indien het risico van betrokkenheid van een bestaande cliënt bij witwassen of financieren van terrorisme daartoe aanleiding geeft;
(…)"
*"**Artikel 5***
(…)
3. Indien een instelling met betrekking tot een zakelijke relatie niet kan voldoen aan artikel 3, eerste tot en met vierde en veertiende lid, onderdeel a, beëindigt de instelling die zakelijke relatie.
(…)"