Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0815
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
N.W. Over de Vest, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 augustus 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: flatexDEGIRO Bank AG, met haar bijkantoor flatexDEGIRO Bank Dutch Branch mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 28 september 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument woont in het Verenigd Koninkrijk en heeft een beleggingsrekening bij DeGiro. In januari 2021 heeft DeGiro (in het kader van haar Wwft-verplichtingen) de consument verzocht om een kopie van zijn paspoort of ID te uploaden. DeGiro heeft daarbij aangegeven dat vanwege de Brexit een Brits rijbewijs niet langer voldeed. De consument – die geen paspoort of ID, maar enkel een rijbewijs heeft – heeft niet aan dit verzoek voldaan. DeGiro heeft daarop zijn beleggingsrekening geblokkeerd. De consument is het hier niet mee eens. De commissie oordeelt dat DeGiro van de consument mocht verlangen dat hij zich zou identificeren met een paspoort en dat DeGiro in deze zaak mocht overgaan tot een blokkade van de beleggingsrekening. Aangezien ook de andere klachtonderdelen van de consument ongegrond zijn, wordt zijn vordering afgewezen.

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) het verweerschrift van DeGiro; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van DeGiro; en 5) de aanvullende stukken van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op dinsdag 12 juli 2022. Partijen hebben hieraan deelgenomen.

1.3 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en N.W. Over de Vest, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

1.4 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 woont in het Verenigd Koninkrijk. Hij heeft sinds 2016 een (execution only) beleggingsrekening bij DeGiro. Bij het openen van de beleggingsrekening heeft hij een kopie van zijn Britse rijbewijs gebruikt om zich te identificeren.

2.2 De consument belegde onder meer in Powerhouse Energy (PHE). In november 2019 wilde hij extra aandelen PHE aankopen, maar hij kreeg daarbij de volgende foutmelding:

"Unfortunately, this product is not available for trading. This could be due to regulatory reasons, your account profile or internal decision."

2.3 Op 26 november 2019 en op 3 december 2019 heeft de consument DeGiro gebeld met de vraag waarom hij niet in PHE kon handelen.

2.4 Op 17 december 2019 heeft de consument DeGiro een bericht gestuurd en daarin onder meer het volgende aangegeven:

Some weeks ago, I wanted to top up my shareholding but the system would not let me. After emailing and calling your office I was told it was to do with anti money laundering regulations and you have stopped anyone one purchasing the shares. Apparently, it is ok to sell them but not to purchase them.

At the time, when I first tried to purchase, the share price was 0.28 GBX, today it reached 0.42 GBX i.e. the share price has risen some 50% and that your company has prevented me from buying any though you will let me sell at a massive loss.

Please treat this as a formal complaint.

2.5 Op 19 december 2019 heeft DeGiro als volgt gereageerd:

Our risk department has the right to take internal decisions to remove products from our platform, which they have done in the case of Powerhouse Energy. They are not obligated to provide a reason for it, therefore I can unfortunately not say the exact reason why Powerhouse Energy was removed from the platform.

However, if you want, I can create an errand to see if we can add the stock to the platform again. In that case, please confirm ISIN and exchange for the product.

If you do not find this explanation satisfactory and have any monetary claims that you believe you are entitled to due to that DEGIRO would have acted incorrectly, please get back to us with the amount and why. Your complaint will then be sent over to our brokerage for evaluation.

2.6 De consument heeft niet op deze e-mail gereageerd. Op 13 februari 2020 heeft hij zijn aandelen PHE verkocht.

2.7 In het kader van de Brexit heeft DeGiro een bericht op de Webtrader geplaatst voor haar klanten die in het Verenigd Koninkrijk wonen, onder wie de consument.

In dit bericht – dat van 29 januari 2020 tot 31 december 2020 te zien was – is het volgende aangegeven:

"Nothing will change for now
We have been in communication with the Financial Conduct Authority (FCA) of The United Kingdom, whereby we will make use of their Temporary Permissions Regime. This means that UK residents will be able to continue using our services under the current circumstances.

As it stands, nothing will change for now. The current situation does not affect your ability to trade or hold an account with DEGIRO. However, should there be any changes in the future that could affect you as a client, we have ensured that all the necessary precautions are in place to protect you and your assets."

2.8 In januari 2021 heeft DeGiro (in het kader van haar Wwft-verplichtingen) de consument verzocht om een kopie van zijn paspoort of ID te uploaden. DeGiro heeft daarbij aangegeven dat vanwege de Brexit een rijbewijs niet langer voldeed. De consument – die geen paspoort of ID, maar enkel een rijbewijs heeft – heeft niet aan dit verzoek voldaan. DeGiro heeft daarop de beleggingsrekening van de consument geblokkeerd.

2.9 In februari 2021 heeft de consument DeGiro verzocht om inzage in al zijn persoonsgegevens.

De klacht en vordering

2.10 De klacht van de consument bestaat uit drie onderdelen. In de eerste plaats komt hij op tegen de blokkade van zijn beleggingsrekening. Hij stelt dat een rijbewijs een geldig identificatiemiddel is en dat DeGiro daarom genoegen had moeten nemen met zijn rijbewijs. DeGiro had dus niet mogen overgaan tot een blokkade van zijn beleggingsrekening. Door de onterechte blokkade heeft hij schade geleden. Hij vordert daarom een schadevergoeding van DeGiro alsmede wettelijke rente daarover vanaf 1 januari 2021.

2.11 In de tweede plaats stelt de consument dat DeGiro hem in 2019 verkeerd heeft geïnformeerd. Dit heeft zijn beleggingsbeslissing beïnvloed. De consument wilde zijn positie in PHE vergroten. Het bleek echter niet mogelijk om in PHE te handelen en daarom had hij DeGiro gebeld. DeGiro had toen aangegeven dat "*DEGIRO has stopped the purchase of this share because of anti-money laundering regulations*" en dat "*it may be that the company is trading illegally*".
De consument besloot daarop om zijn aandelen PHE van de hand te doen. Er bleek echter niets mis te zijn met PHE en de koers is ook gestegen.

Als DeGiro PHE niet van illegale praktijken had beschuldigd, dan had de consument zijn aandelen PHE niet verkocht en had hij koerswinst gerealiseerd. Ook op dit punt vordert de consument een schadevergoeding van DeGiro alsmede wettelijke rente daarover vanaf 1 januari 2021.

2.12 In de derde plaats vordert de consument inzage in al zijn persoonsgegevens. DeGiro heeft wel stukken verstrekt, maar volgens de consument was dat onvoldoende en bovendien te laat. Daarmee heeft DeGiro de AVG geschonden.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Klachtonderdeel 1: Wwft-cliëntenonderzoek en blokkade

3.1 Dit klachtonderdeel draait om de vraag of DeGiro de consument mag verplichten zich te identificeren met een paspoort en zo ja, of de DeGiro – nu de consument niet over een paspoort beschikt – gerechtigd was om de beleggingsrekening van de consument te blokkeren.

Mag DeGiro de consument verplichten om zich te identificeren met een paspoort?

3.2 Op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) moet DeGiro de identiteit van haar klanten verifiëren. Sinds de Brexit neemt DeGiro geen genoegen meer met een rijbewijs, maar vereist zij een paspoort voor de identificatie en de verificatie van de identiteit van haar klanten in het Verenigd Koninkrijk. DeGiro heeft dit als volgt toegelicht. In artikel 4 lid 1 van de Uitvoerings-regeling Wwft wordt een aantal documenten genoemd op basis waarvan de identiteit geverifieerd kan worden. In artikel 4 lid 1 onder e van de Uitvoeringsregeling Wwft staat genoemd: “een geldig rijbewijs dat is afgegeven door het daartoe bevoegde gezag *in een andere lidstaat* en is voorzien van een pasfoto en de naam van de houder”. Sinds de Brexit is het Verenigd Koninkrijk geen EU-lidstaat meer en daarom kan een rijbewijs niet meer geaccepteerd worden voor het verifiëren van de identiteit van haar klanten in het Verenigd Koninkrijk – zo heeft DeGiro toegelicht. De consument is het hier niet mee eens. Hij stelt dat op basis van artikel 4 lid 1 onder h van de Uitvoerings-regeling Wwft (dat spreekt van “een voldoende betrouwbaar identificatiemiddel”) zijn rijbewijs nog steeds geaccepteerd kan worden.

Onder verwijzing naar de wetsgeschiedenis heeft DeGiro daarentegen aangevoerd dat artikel 4 lid 1 onder h van de Uitvoeringsregeling Wwft niet op die manier gelezen moet worden.

3.3 De commissie merkt allereerst op dat zij in eerdere uitspraken al heeft geoordeeld dat een instelling ervoor mag kiezen om geen rijbewijzen te accepteren.[1] Dit vloeit voort uit de *principle based* benadering van de Wwft en de (beleids)vrijheid die een instelling daardoor heeft bij het vormgeven van het Wwft-cliëntenonderzoek. Aan deze vrijheid wordt niet afgedaan door de opsomming in artikel 4 lid 1 van de Uitvoeringsregeling Wwft. In de Nota van Toelichting van deze uitvoeringsregeling wordt namelijk aangegeven dat de opsomming in artikel 4 lid 1 niet-limitatief is en dat dit verband houdt met de *principle based* benadering van de Wwft. Hieruit blijkt dat de beleids-vrijheid van de instelling (oftewel DeGiro) vooropstaat. Dat betekent dat DeGiro ervoor mocht kiezen om niet langer genoegen te nemen met een Brits rijbewijs.

3.4 Deze conclusie wordt niet anders door het betoog van de consument. Hij wijst op het bericht in de Webtrader (opgenomen in overweging 2.7), waarin DeGiro aangaf dat zij na de Brexit gebruik zou maken van het *Temporary Permissions Regime* en dat er daarom vooralsnog niets zou veranderen in haar dienstverlening ("*Nothing will change for now*"). Aangezien DeGiro voorheen wel genoegen nam met zijn rijbewijs moet DeGiro op basis van de toezegging dat er niets zal veranderen, ook ná de Brexit nog steeds genoegen nemen met zijn rijbewijs – zo betoogt de consument. De commissie gaat hier niet in mee. Het bericht in de Webtrader vormt namelijk geen toezegging dat er *nooit* iets zal veranderen. Dat blijkt zowel uit de context als uit de termen '*for now*'. Daarnaast ziet het bericht op het kunnen blijven aanbieden van dienstverlening door DeGiro in het Verenigd Koninkrijk na Brexit (de vergunning van DeGiro), en niet op wettelijke eisen aan individuele klanten om van de diensten van DeGiro gebruik te kunnen maken (anti-witwasregels).

3.5 Kortom: DeGiro mocht van de consument verlangen dat hij zich zou identificeren met een paspoort.

Mocht DeGiro de beleggingsrekening van de consument blokkeren?

3.6 Als een cliënt niet wil meewerken aan het cliëntenonderzoek, dan heeft dat als uiterste consequentie dat de relatie *beëindigd* wordt (zie artikel 5 lid 3 Wwft). In deze zaak heeft DeGiro de rekening van de consument echter (nog) niet beëindigd, maar *geblokkeerd*.

[1] Zie GC Kifid nr. 2022-0220 (overweging 3.27) en 2021-0309 (overweging 3.2).

In deze zaak speelt de bijzonderheid dat de blokkade maandenlang geduurd heeft; dit heeft te maken met het feit dat de consument een klacht heeft ingediend en DeGiro tijdens de Kifid-procedure nog niet is overgegaan tot beëindiging van de beleggingsrekening. Vanwege de maandenlange blokkade heeft de consument al die tijd niet kunnen handelen. Sommige van zijn beleggingen zijn in waarde gedaald, zonder dat de consument dit koersverlies heeft kunnen beperken door deze beleggingen te verkopen, terwijl hij dat – zo stelt hij – wel wilde. De vraag is dan ook of deze blokkade terecht was.

3.7 Dat een instelling niet meteen tot beëindiging overgaat, maar de rekening als tijdelijke maatregel eerst blokkeert, is op zichzelf niet onterecht.[2] Waar de commissie wel vraagtekens bij plaatst, is dat DeGiro deze rekening *maandenlang* geblokkeerd houdt. Daarbij speelt ook dat het hier om een *beleggingsrekening* gaat (en dus niet om een *spaarrekening* zoals in GC Kifid nr. 2022-0320) en dat beleggingen - anders dan een spaartegoed - in waarde kunnen fluctueren. De commissie kan zich goed voorstellen dat de maandenlange blokkade voor de consument frustrerend moet zijn geweest, zeker aangezien hij (automatisch gegenereerde) e-mails van DeGiro kreeg dat bepaalde beleggingen van hem met meer dan 10% in waarde gedaald waren. Door de blokkade kon de consument voor die beleggingen geen verkooporders opgeven (om zodoende het koersverlies mogelijk te beperken). Ter zitting heeft DeGiro aangegeven dat handelen op de rekening (een *'trade')* door de blokkade weliswaar niet mogelijk was, maar een overboeking van de effecten (een *'transfer')* wel. De blokkade door DeGiro belemmerde de consument niet om zelf zijn beleggingsrekening bij DeGiro op te zeggen; in dat geval zouden alle posities verkocht of overgeboekt worden. De commissie vindt dit een doorslaggevend argument. Immers, partijen zijn in een patstelling geraakt. DeGiro wilde de rekening niet opzeggen hangende de klacht van de consument ter beperking van eventuele schade, terwijl de consument de beleggingsrekening ook niet wilde opzeggen omdat hij gebruik wil blijven maken van de dienstverlening door DeGiro. In deze omstandigheden had het naar het oordeel van de commissie op de weg van de consument gelegen om een einde te maken aan de patstelling. Hij had immers de keuze om hetzij een paspoort te overleggen, dan wel bij een andere broker verder te beleggen. De commissie vindt de blokkade daarom niet onterecht.

<u>Klachtonderdeel 2: de handelsrestrictie – en de informatieverstrekking daarover</u>

3.8 Vanwege een handelsrestrictie van DeGiro was het eind 2019 voor de consument niet mogelijk om extra aandelen PHE aan te kopen.

[2] Zie GC Kifid nr. 2022-0320 (overweging 3.10).

In haar verweerschrift heeft DeGiro aangegeven dat zij in het telefoongesprek van 3 december 2019 had toegelicht dat deze handelsrestrictie mogelijk verband hield met het feit dat zij geen aandelen in een uitgevende instelling boven een bepaald percentage mag aanhouden en het feit dat dit percentage snel bereikt wordt bij ondernemingen met een lage marktkapitalisatie, zoals PHE. Voor zover de consument opkomt tegen deze handelsrestrictie, overweegt de commissie dat zij in een eerdere uitspraak al heeft geoordeeld dat DeGiro restricties mag hanteren voor de omvang van posities die haar klanten kunnen innemen.[3]

3.9 Wél mag van DeGiro verwacht worden dat zij haar klanten adequaat informeert over de handelsrestrictie. Het is met name de informatieverstrekking waartegen de consument zijn klacht richt. Volgens hem heeft DeGiro PHE van illegale praktijken beschuldigd, toen hij DeGiro had gebeld met de vraag waarom hij niet in PHE kon handelen. Hij vindt dat DeGiro hem in deze telefoongesprekken onjuist geïnformeerd heeft over de reden van de handelsrestrictie en dat DeGiro daarmee zijn beleggings-beslissing beïnvloed heeft. DeGiro betwist dat zij in de telefoongesprekken met de consument PHE van illegale praktijken beschuldigd heeft. In haar verweerschrift heeft DeGiro kort aangegeven wat wél in de telefoongesprekken van 26 november 2019 en op 3 december 2019 besproken is (zie 3.8 hiervoor). Aangezien de consument dit niet weersproken heeft – en de geluidsopnames van deze telefoongesprekken bovendien door DeGiro aan de consument verstrekt zijn – gaat de commissie ervan uit dat het klopt wat DeGiro in haar verweerschrift schrijft over de inhoud van deze telefoon-gesprekken.

3.10 Kortom: dat de consument in de onjuiste veronderstelling was dat er iets mis was met PHE, is weliswaar spijtig. Maar het is niet gebleken dat deze onjuiste veronderstelling door DeGiro veroorzaakt is.

3.11 Overigens merkt de commissie op dat de onjuiste veronderstelling waarschijnlijk *weggenomen* had kunnen worden als DeGiro beter haar best had gedaan om de reden van de handelsrestrictie aan de consument toe te lichten. DeGiro heeft de zaken onnodig vertroebeld door in haar e-mail van 19 december 2019 geen (duidelijke) uitleg te geven voor de reden van de handelsrestrictie in PHE, terwijl uit de e-mail van de consument van 17 december 2019 wel blijkt dat de consument daar behoefte aan had. Tegelijkertijd stelt de commissie ook vast dat de consument waarschijnlijk meer duidelijkheid had kunnen krijgen als hij op deze e-mail gereageerd had en niet pas anderhalf jaar later een klacht over de handelsrestrictie had ingediend.

[3] Zie GC Kifid nr. 2021-1036 (overweging 3.3).

Klachtonderdeel 3: inzage persoonsgegevens

3.12 De consument heeft inzage gevorderd in al zijn persoonsgegevens. De commissie overweegt dat de consument op grond van artikel 15 AVG recht heeft op inzage in de persoonsgegevens die DeGiro van hem verwerkt. Het recht op inzage van persoonsgegevens die worden verwerkt staat niet gelijk aan het delen of opsturen van de stukken waarin de persoonsgegevens van de consument voorkomen. Stukken als zodanig zijn namelijk geen persoonsgegevens.[4] In deze zaak heeft DeGiro ervoor gekozen om wel een kopie van alle stukken (waaronder de geluidsopnames van de telefoongesprekken) aan de consument te verstrekken. De commissie stelt vast dat DeGiro het merendeel van de stukken/geluidsbestanden heeft verstrekt aan de consument. Alleen de geluidsbestanden van de telefoongesprekken uit 2016 zijn nog niet verstrekt.

3.13 Volgens de consument ontbreekt ook het bewuste telefoongesprek uit 2019 waarin DeGiro PHE van illegale praktijken beschuldigt. Verder stelt de consument dat er een maximumtermijn geldt van drie maanden waarbinnen de persoonsgegevens moeten worden verstrekt en dat die termijn in zijn zaak is overschreden. Volgens de consument heeft DeGiro dus te weinig en veel te laat inzage gegeven in zijn persoonsgegevens. Daarmee heeft DeGiro de AVG geschonden – zo betoogt de consument.

3.14 Wat betreft het 'ontbrekende' telefoongesprek uit 2019 merkt de commissie op dat de consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat er in 2019 een telefoongesprek is geweest waarin DeGiro PHE van illegale praktijken heeft beschuldigd. Zo heeft de consument niet eens kunnen aangeven op welke datum dit gesprek zou hebben plaatsgevonden. Bovendien heeft DeGiro geluidsopnames van alle telefoongesprekken uit 2019 aan de consument verstrekt. Als de consument zich op het standpunt stelt dat een telefoongesprek ontbreekt – wat door DeGiro gemotiveerd wordt betwist – dan is het aan hem om dat te bewijzen.

3.15 Wat betreft de (nog niet verstrekte) geluidsopnames uit 2016 en de termijn waarbinnen DeGiro alle stukken/geluidsopnames aan de consument had moeten verstrekken, geldt het volgende. De consument vordert in essentie een verklaring voor recht dat DeGiro op deze punten de AVG heeft geschonden. De consument heeft niet gesteld – en het is de commissie ook niet gebleken – dat de consument schade heeft geleden door de (gestelde) schending van de AVG.

[4] Zie GC Kifid nr. 2020-058 (overweging 4.40). Zie ook Raad van State 2 maart 2022, ECLI:NL:RVS:2022:649, rechtsoverweging 4.2.

Onder deze omstandigheden heeft de consument geen belang bij zijn vordering.[5] De commissie zal zich daarom niet uitspreken over de vraag of DeGiro op deze punten de AVG geschonden heeft.

Slotsom

3.16 Geen van de klachtonderdelen slaagt. Dit betekent dat de vorderingen van de consument moeten worden afgewezen.

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.

[5] Vergelijk GC Kifid nr. 2020-142 (overweging 3.3) en 2022-0221 (overweging 3.4).