Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0832
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 april 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 22 september 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Effectenrekening door DeGiro opgezegd omdat de consument kopieën van een verlopen paspoort heeft geüpload waarop de geldigheidsdatum handmatig is aangepast. De commissie oordeelt dat DeGiro op grond van de Wwft de overeenkomst mag opzeggen als zij er niet in slaagt de consument te identificeren. De vordering wordt 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 en 3) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt sinds 31 januari 2018 een effectenrekening aan bij DeGiro. Op de relatie tussen de consument en DeGiro zijn de Voorwaarden Beleggingsdiensten van toepassing. Daarin is opgenomen dat DeGiro de overeenkomst kan opzeggen op een termijn van één maand.

2.2 Op 21 augustus 2020 heeft DeGiro de consument verzocht om voor november 2020 een identiteitsbewijs over te leggen. Op 16 oktober 2020 heeft DeGiro hem gemaild dat het paspoort dat hij heeft geüpload in de Webtrader van DeGiro was verlopen. DeGiro verzocht hem een geldig paspoort over te leggen.

De consument heeft vervolgens een foto van zijn paspoort aan DeGiro verstuurd waarop de geldigheidsdatum handmatig door hem is aangepast naar het jaar 2025.

2.3 DeGiro heeft de consument op 17 december 2020 bericht dat de relatie met hem per 31 januari 2021 beëindigd zal worden. De reden hiervoor was dat hij de gegevens op zijn paspoort handmatig had aangepast, hetgeen in strijd is met de wet en het beleid van DeGiro.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt dat hij de expiratiedatum op zijn paspoort weliswaar handmatig heeft aangepast, maar dit heeft gedaan omdat hij ten einde raad was. Hij had zijn paspoort al meerdere malen geüpload en kreeg telkens een afwijzing zonder goede reden. Hij heeft direct zijn excuses aangeboden en verwijt DeGiro hem niet te hebben geholpen. Had DeGiro dat wel gedaan, dan was er geen probleem geweest. Daarnaast stelt hij dat hij hinder heeft ondervonden bij het handelen in aandelen doordat hij slechte beelden doorkreeg. De consument vordert een bedrag van € 500,- aan kosten die hij door het handelen van DeGiro heeft moeten maken en herstel van zijn effectenrekening bij DeGiro.

Het verweer

2.5 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 Het gaat in deze zaak om de vraag of DeGiro de overeenkomst met de consument mocht beëindigen en de gevorderde kosten dient te vergoeden. De commissie is van oordeel dat DeGiro dat inderdaad mocht doen en niet gehouden is de gevorderde kosten te vergoeden.

3.2 Bedrijven zoals DeGiro zijn op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) verplicht cliëntenonderzoek te verrichten. Het cliëntenonderzoek omvat onder meer de identificatie en verificatie van de identiteit van klanten. Uit artikel 5 Wwft volgt dat het een instelling verboden is om een relatie aan te gaan als zij geen cliëntenonderzoek heeft verricht of als het cliëntenonderzoek niet tot het door de Wwft vereiste resultaat heeft geleid. Voor een bestaande relatie betekent dit dat de instelling de relatie zal moeten beëindigen.[1] Uit de Leidraad Wwft en Sanctiewet van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) volgt dat de relatie ook moet worden beëindigd als een cliënt valse identiteitsgegevens verstrekt.[2]

[1] Zie DNB, *Leidraad Wwft en Sw*, december 2020, p. 35.
[2] Zie AFM, *Leidraad Wwft en Sanctiewet*, 19 oktober 2020, p. 11.

3.3 DeGiro heeft uitvoering gegeven aan de verplichting om cliëntenonderzoek te doen door de consument op 21 augustus 2020 om een identiteitsbewijs te vragen. Daarbij is aangegeven aan welke voorwaarden een kopie moet voldoen. Nadat de consument meerdere keren kopieën van een verlopen paspoort had geüpload, is hij door DeGiro erop gewezen dat een geldig paspoort of identiteitsbewijs moet worden geüpload. Met deze informatie had het hem duidelijk moeten zijn dat een kopie van een verlopen paspoort niet volstaat. Toch heeft hij nogmaals een kopie geüpload van het verlopen paspoort, met een handmatige aanpassing van de geldigheidsdatum. De commissie overweegt dat DeGiro, vanwege het verbod in artikel 5 Wwft bevoegd was om de overeenkomst met de consument op te zeggen.[3]

3.4 De consument stelt dat hij door DeGiro is gehinderd bij het handelen in aandelen. DeGiro heeft hiertegen ingebracht dat sprake was van een technische storing, waardoor de consument weergaveproblemen heeft kunnen ondervinden. Hoewel de commissie begrijpt dat de weergaveproblemen voor de consument vervelend zijn geweest, is niet gebleken dat hij daardoor schade heeft geleden.

3.5 Wegens het voorgaande zullen de vorderingen van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

[3] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0606, r.o. 3.11-3.12.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

Artikel 3 lid 5

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;
f. indien er, gelet op de staat waarin een cliënt woonachtig of gevestigd is of zijn zetel heeft, een verhoogd risico op witwassen of financieren van terrorisme bestaat;
g. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt of de trust, inhoudende een geldovermaking als bedoeld in artikel 3, negende lid, van de verordening betreffende bij geldovermakingen te voegen informatie, ten bedrage van ten minste € 1.000.

Artikel 5 lid 1

1 Onverminderd artikel 4 is het een instelling verboden een zakelijke relatie aan te gaan met of een transactie uit te voeren voor een cliënt, tenzij:
a. zij zelf ten aanzien van die cliënt onderzoek heeft verricht conform artikel 3, of ten aanzien van die cliënt onderzoek is verricht conform artikel 3 of op daarmee overeenkomende wijze door:
1°. een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdelen a tot en met e, met zetel in Nederland of een andere lidstaat;
2°. een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel f, waaraan een vergunning als bedoeld in artikel 3, eerste en tweede lid, of artikel 4, eerste lid, onderdeel c, van de Wet toezicht trustkantoren 2018 is verleend;
3°. een instelling als bedoeld in artikel 1a, tweede lid en derde lid, of een bijkantoor daarvan met zetel onderscheidenlijk vestigingsplaats in Nederland of een andere lidstaat;

4°. een instelling als bedoeld onder 1° of 3°, met zetel in een door Onze Minister van Financiën aangewezen staat die geen lidstaat is, in welke staat wettelijke voorschriften van toepassing zijn die gelijkwaardig zijn aan het bepaalde in artikel 3, tweede tot en met vijfde en achtste lid, en artikel 8, eerste lid, en er toezicht wordt uitgeoefend op de naleving van die voorschriften, of een bijkantoor van de instelling in Nederland;

5°. een bijkantoor of meerderheidsdochteronderneming, gevestigd in een staat die geen lidstaat is, van een instelling als bedoeld onder 1° of 3° met vestiging in Nederland of in een andere lidstaat, indien het bijkantoor of de meerderheidsdochteronderneming deel uitmaakt van dezelfde groep en volledig voldoet aan de op het niveau van de groep geldende gedragslijnen en procedures overeenkomstig artikel 2f, eerste tot en met derde lid;

b. dit onderzoek heeft geleid tot het in artikel 3, tweede lid, aanhef en onderdelen a, b, c, e en f, derde en vierde lid bedoelde resultaat; en

c. de instelling beschikt over alle identificatie- en verificatiegegevens en overige gegevens inzake de identiteit van de in artikel 3, tweede, derde en vierde lid, bedoelde personen.