Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0679

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	1 september 2023
Klacht van	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat DeGiro onvoldoende heeft gedaan om hem te beschermen tegen onbevoegd gebruik van zijn rekening, doordat zij tweetrapsverificatie niet verplicht stelt. Hierdoor heeft een onbevoegde derde toegang gekregen tot de rekening en daarop transacties kunnen uitvoeren. Daarnaast stelt de consument dat DeGiro heeft nagelaten zijn schade te beperken, doordat de aandelen niet direct na de eerste melding van het beveiligingsincident zijn verkocht. DeGiro stelt dat zij tweetrapsverificatie niet verplicht hoeft te stellen en dat zij zonder opdracht van de consument niet kan overgaan tot verkoop van aandelen. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 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 houdt een beleggingsrekening aan bij DeGiro. Op deze rekening belegt hij op basis van execution only.

2.2 Op deze overeenkomst zijn onder meer de voorwaarden beleggingsdiensten en de Nadere Informatie Beleggingsdiensten van toepassing verklaard.

2.3 Artikel 13.1 van de voorwaarden beleggingsdiensten bepaalt het volgende:

> *"De Cliënt kan in beginsel Opdrachten geven aan DEGIRO via het Handelsplatform of per e-mail. Van dit algemene beginsel kan worden afgeweken in de Nadere Informatie Beleggingsdiensten."*

2.4 Artikel 3 van de Nadere Informatie Beleggingsdiensten bepaalt als volgt:

> *"(…) De standaard manier om Orders naar DEGIRO te verzenden, is via het Handelsplatform, met uitzondering van physically settled stock optie contracten.*
>
> *Als het niet mogelijk is om uw Order via het Handelsplatform te plaatsen omdat u wilt handelen op een markt of met een tegenpartij die niet elektronisch toegankelijk is of in geval van een storing van het Handelsplatform, kunt u uw Order per e-mail of, indien e-mail niet beschikbaar is, telefonisch plaatsen. (…)"*

2.5 Op 6 en 7 februari 2023 hebben meerdere aan- en verkooptransacties plaatsgevonden op de rekening van de consument.

2.6 Op 7 februari 2023 om 17.01 uur heeft de consument telefonisch contact opgenomen met DeGiro, omdat voornoemde transacties niet door hemzelf waren uitgevoerd. DeGiro heeft hierop de rekening van de consument geblokkeerd.

2.7 DeGiro is vervolgens een onderzoek gestart, waaruit is gebleken dat een derde partij zonder toestemming van de consument toegang heeft gekregen tot de rekening.

2.8 Op 13 februari 2023 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met DeGiro en aangegeven dat het hem niet lukte om de op 6 en 7 februari 2023 aangekochte aandelen te verkopen, omdat hij steeds een foutmelding kreeg.

2.9 Per e-mail van diezelfde dag om 13.37 uur schreef DeGiro als volgt aan de consument:

> *"(…) Helaas kunt u het product Reino Capital SA op dit moment niet verkopen.*
>
> *U kunt ondertussen wel gebruik maken van e-mailorders. Meer informatie hierover kunt u hier vinden.*
>
> *Nogmaals mijn oprechte excuses voor het ongemak. Wij gaan onderzoeken wat precies de reden is dat u het op dit moment niet kunt verkopen. (…)"*

2.10 Om 15.34 uur reageerde de consument vervolgens als volgt:

> *"(…) Ik wil graag dat jullie de blokkade opheffen.*
>
> *Daarnaast wil ik het product Reino Capital SA verkoop hebben zoals aangegeven in mijn eerdere mail. (…)"*

2.11 Om 20.42 uur schreef DeGiro het volgende:

> *"(…) De blokkade op uw account is opgeheven. Het is weer mogelijk om te handelen.*
>
> *Het is voor DEGIRO niet mogelijk om het product voor u te verkopen.*
>
> *U kunt zodra de beurs geopend is het product verkopen op reguliere wijze aangezien de restricties zijn opgeheven. (…)"*

2.12 Op 14 februari 2023 heeft de consument de aandelen verkocht.

De klacht en vordering

2.13 De consument vordert betaling van een bedrag van € 30.867,-.

2.14 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De gebruiksvoorwaarden van DeGiro verhogen onnodig het risico op cybercriminaliteit, doordat zij geen tweestaps-verificatie verplicht. Het is niet duidelijk dat je wel kunt kiezen voor een dergelijke verificatie, waardoor de consument onnodig risico heeft gelopen. Daarbij heeft DeGiro ook niet juist gehandeld nadat de consument de fraude heeft gemeld, doordat de door de fraudeur aangekochte aandelen niet direct zijn verkocht. Hierdoor is de schade verder opgelopen.

Het verweer

2.15 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 De vraag die voorligt is of DeGiro is tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens de consument door (1) geen tweestapsverificatie verplicht te stellen of hem onvoldoende op deze mogelijkheid te wijzen; en (2) de aandelen niet direct te verkopen na de melding van de consument dat zijn rekening door een onbevoegde derde was gebruikt. Naar het oordeel van de commissie is van een tekortkoming van DeGiro geen sprake en is DeGiro ook anderszins niet schadeplichtig jegens de consument. Dit zal hierna worden toegelicht.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat DeGiro niet kon weten dat de rekening van de consument was gehackt.

Daarnaast heeft DeGiro onweersproken gesteld dat van een beveiligingsincident bij DeGiro geen sprake was en dat de toegang tot de rekening op de gebruikelijke wijze is verkregen via de gebruikersnaam en het wachtwoord van de consument.

Moet DeGiro tweestapsverificatie verplicht stellen?

3.3 De consument stelt dat DeGiro op grond van de wet tweestapsverificatie verplicht moet stellen voor al haar klanten. DeGiro heeft dit betwist en voert daartoe aan dat de PSD2-richtlijn (EU) 2015/2366 (hierna: de richtlijn) niet van toepassing is op beleggingstransacties zoals die van de consument.

3.4 De verplichting tot het invoeren van tweestapsverificatie vloeit voort uit artikel 74 van de richtlijn. De richtlijn bepaalt echter in artikel 3 onder i dat deze niet van toepassing is op: "*betalingstransacties in verband met dienstverlening op effecten, met inbegrip van uitkeringen van dividend, inkomsten en dergelijke, en aflossing en verkoop, uitgevoerd door personen als bedoeld in punt h) of door beleggingsondernemingen, kredietinstellingen, instellingen voor collectieve belegging of vermogensbeheerders die beleggingsdiensten verrichten, alsmede andere instellingen waaraan bewaarneming van financiële instrumenten is toegestaan*".

3.5 In dit geval gaat het om transacties in verband met dienstverlening op effecten, zodat de richtlijn niet van toepassing is. Ook overigens rust op DeGiro geen verplichting tot het doorvoeren van een tweestapsverificatie voor al haar klanten. Dit betekent dat het verweer van DeGiro op dit punt slaagt.

Heeft DeGiro de consument voldoende gewezen op de mogelijkheid tweestapsverificatie in te voeren?

3.6 De consument stelt verder nog dat DeGiro hem onvoldoende heeft gewezen op de mogelijkheid om gebruik te maken van tweestapsverificatie, waardoor hij van deze mogelijkheid niet op de hoogte was. DeGiro heeft dit betwist en stelt dat de consument iedere keer dat hij het inlogscherm opent een pop-upscherm te zien krijgt waarin hij op deze mogelijkheid wordt gewezen en dat hij daarnaast in ieder geval op 15 maart, 8 april, 30 april, 6 juli en 2 november 2022 e-mailberichten heeft ontvangen waarin hij op deze mogelijkheid werd gewezen.

3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft DeGiro de consument hiermee voldoende gewezen op de mogelijkheid van het invoeren van tweestapsverificatie. De consument heeft niet betwist dat hij voornoemde e-mailberichten heeft ontvangen, maar stelt dat hij deze mogelijk heeft gemist omdat hij ook veel e-mails met reclame van DeGiro ontvangt. Voor zover dit al vast komt te staan, komt dat voor rekening en risico van de consument. DeGiro heeft aan haar verplichtingen voldaan door de consument op meerdere momenten per e-mail op deze mogelijkheid te wijzen. Het is vervolgens aan de consument om ervoor te zorgen dat hij ontvangen e-mailberichten leest en zijn rekening voldoende beveiligt.

De commissie merkt daarbij op dat het onderwerp van de e-mailberichten *"verhoog de veiligheid van uw account in 60 seconden"* is. In de e-mailberichten wordt vervolgens uitgelegd hoe de consument tweestapsverificatie kan invoeren. Daaruit blijkt duidelijk dat het in dit geval ging om informatie over het beveiligen van de rekening en niet om reclame.

3.8 Het voorgaande leidt ertoe dat DeGiro op dit punt geen verwijt kan worden gemaakt en dat zij op deze grond niet schadeplichtig is geworden jegens de consument.

Is DeGiro tekortgeschoten door op 7 februari 2023 niet direct de aandelen te verkopen?

3.9 De consument stelt dat DeGiro de door de hacker aangekochte aandelen had moeten verkopen voordat zijn rekening op 7 februari 2023 werd geblokkeerd. DeGiro betwist dit en stelt dat de consument hiertoe nooit opdracht heeft gegeven.

3.10 De commissie stelt vast dat de consument voor het eerst op 13 februari 2023 heeft aangegeven dat hij de aandelen wilde verkopen. De consument belegt op basis van execution only, zodat DeGiro in beginsel alleen in opdracht van de consument overgaat tot aan- of verkoop van aandelen. De aandelen zijn uiteindelijk door de consument zelf op 14 februari 2023 verkocht. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat de consument in de periode tussen zijn eerste verzoek op 13 februari 2023 en de verkoop op 14 februari 2023 schade heeft geleden.

3.11 De consument voert nog aan dat hij niet is gewezen op de mogelijkheid om de aandelen via een e-mailorder te verkopen. Voor zover DeGiro de consument vóór 13 augustus niet op deze mogelijkheid heeft gewezen (zie 2.9), geldt dat in de algemene voorwaarden duidelijk staat dat de consument de mogelijkheid heeft om via e-mail (of telefonisch) een order te plaatsen, waarbij tevens wordt vermeld wat daarbij de te volgen procedure is. De consument had dus van deze mogelijkheid op de hoogte kunnen en moeten zijn. Dat de consument vervolgens pas voor het eerst op 13 februari 2023 contact met DeGiro heeft opgenomen over de verkoop van de aandelen komt voor zijn rekening en risico. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat DeGiro eerder op de hoogte was of had moeten zijn van de wens van de consument om de aandelen te verkopen.

Conclusie

3.12 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat DeGiro niet schadeplichtig is jegens de consument. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl