Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0226
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 juli 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd in Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 8 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Tekortenprocedure. Volgens de consument heeft DeGiro in strijd met haar verplichtingen gehandeld door, nadat zij het tekort had gemeld, niet bereikbaar te zijn voor telefonisch overleg en door posities te sluiten terwijl hij bedragen had overgemaakt en daarover had gemaild. Niet gebleken dat DeGiro bij het sluiten van posities in strijd met verplichtingen heeft gehandeld.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en de door partijen ingediende stukken incluis bijlagen. Dat zijn de klacht, het verweerschrift en de reactie van de consument van 27 november 2020.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil verkort kan worden behandeld als bedoeld in artikel 32 van haar reglement.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij DeGiro.

2.2 Op 16 maart 2020 heeft DeGiro de consument per e-mail verzocht een tekort in de bestedingsruimte van € 725,- (afgerond) uiterlijk op 17 maart 2020 om 15.00 uur aan te zuiveren.

2.3 De consument heeft op 16 en 17 maart 2020 drie keer een bedrag naar DeGiro overgemaakt. Omdat op 17 maart om 15.00 uur een tekort op zijn rekening resteerde, heeft DeGiro posities gesloten om het tekort aan te zuiveren.

Diezelfde dag heeft de consument aan DeGiro gemaild:

"(…) Er bleek op 16 maart jl. een negatieve vrije ruimte op mijn effectendepot (…) te zijn ontstaan met verzoek dit (…) aan te zuiveren, het bedrag was 723 EUR obv de mail van DeGiro van 16 maart jl.
Vanochtend heb ik via Ideal gestort (750 EUR) en vanmiddag om 15 uur zijn er posities in mijn DeGiro depot (…) gesloten.
De telefonische reactie was dat het tekort hoger was, waar ik alle begrip voor heb, echter zou dit dan volgens dezelfde procedure dienen te gaan, te weten een notificatiemail met verzoek om een specifiek bedrag bij te storten. De medewerker zag ook dat er bedragen naar mijn rekening waren overgemaakt maar dat deze nog niet 'goedgekeurd of vrijgegeven' waren, hij zou na ons gesprek dit proberen te bespoedigen, echter de posities waren toen al gesloten (15.00 uur).
In de afgelopen dagen heb ik meerdere keren met DeGiro telefonisch contact om te weten hoe en op welke rekening ik diende te storten echter helaas lukte dit niet (de verbinding werd actief door DeGiro vanwege 15 min wachttijd/drukte verbroken) derhalve heb ik mails gestuurd met afschriften van overboekingen (…).
Nu blijkt dat ik de procedures respecteer en volg en mij aan de verplichting (bijstorten) heb gehouden ben ik genoodzaakt een klacht in te dienen (…). (…)"

2.4 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Voorwaarden Beleggingsdiensten en de Nadere Informatie Beleggingsdiensten Zekerheidswaarde, Risico, Debet Geld en Debet Effecten (hierna: Nadere Informatie Beleggingsdiensten) van toepassing. Daarin staat:

Voorwaarden Beleggingsdiensten:

"(…) 10.5 Zekerheidswaarde versus Risico Limiet
Cliënt moet er voor zorgen dat de Zekerheidswaarde van de Persoonlijke Pagina altijd hoger is dan het Risico van die Persoonlijke Pagina. Indien ten aanzien van een Persoonlijke Pagina het Risico hoger is dan de Zekerheidswaarde, dan dient Cliënt deze overschrijding per direct ongedaan te maken door het storten van geld, het sluiten van posities in Financiële Instrumenten of anderszins.
(…)
10.9 Procedure bij overschrijding Limieten
Bij banken en beleggingsondernemingen in Nederland is het niet ongebruikelijk, dat bij de overschrijding van Limieten eerst na een periode van vijf beursdagen door de dienstverlener wordt ingegrepen. Om zowel Cliënt als DeGiro te beschermen tegen oplopende schade, volgt DeGiro een hiervan afwijkende procedure met een - beduidend - kortere termijn. DeGiro wijst Cliënt hierbij nadrukkelijk op de navolgende bepalingen van dit artikel 10. Nadere details omtrent de procedure bij overschrijding van Limieten is te vinden in het document 'Zekerheid, Risico, Debet Geld en Debet Effecten' in de Nadere Informatie Beleggingsdiensten.

10.10 Melding overschrijding
Bij het overschrijden van een Limiet of aan het einde van een Handelsdag waarop een Limiet is overschreden, meldt DeGiro de overschrijding aan Cliënt via WebTrader en (…) per email, sms of anderszins. Wanneer aan het einde van de volgende Handelsdag de overschrijding nog steeds aanwezig is, dan meldt DeGiro dit opnieuw aan Cliënt met een tweede mededeling. In beide mededelingen zal DeGiro aan Cliënt de soort en hoogte van de overschrijding melden en (…) dat Cliënt de overschrijding per direct dient aan te zuiveren. (…)"

Nadere Informatie Beleggingsdiensten

"(…) 6. Procedure bij overschrijden van een Limiet
6.1 Overschrijding Limiet
Gedurende een handelsdag bewaakt DeGiro voortdurend of u aan de voor u geldende Limieten voldoet. Bij het constateren van een overschrijding van een Limiet start DeGiro de procedure bij overschrijding van Limieten en informeert DeGiro u direct over de soort en de omvang van de overschrijding. (…)
In het bericht van DeGiro staat voor welke datum en welk tijdstip u de overschrijding ongedaan dient te maken. Wanneer de overschrijding niet voor het door DeGiro genoemde tijdstip vervalt of ongedaan wordt gemaakt, dan is DeGiro gerechtigd over te gaan tot het sluiten van posities teneinde de overschrijding ongedaan te maken. (…)
(…) Wanneer u geld overboekt, houdt u dan rekening met de duur van de overboeking en zorgt u voor enige marge. Het is immers mogelijk dat door veranderende marktomstandigheden de overboeking bij aankomst in uw Giraal Tegoed alsnog ontoereikend blijkt waardoor de procedure bij overschrijding van Limieten van kracht blijft. Daarnaast attenderen wij u erop dat gezien de korte termijn die DeGiro hanteert bij overschrijding van risico Limieten, het raadzaam is direct actie te ondernemen. In het geval van een overboeking kunt u DeGiro hierover informeren middels het verzenden van een e-mail naar risk@degiro.nl waarin u een schermafbeelding meestuurt van de goedgekeurde overboeking naar uw Giraal Tegoed. Op dit overzicht dient het bedrag, uw naam en de datum van de overboeking te zijn opgenomen. Afhankelijk van de soort Limiet en de mate van overschrijding daarvan kan DeGiro na ontvangst van een bewijs van overboeking overwegen ingrijpen voor korte tijd uit te stellen. (…)"

Klacht, vordering en verweer

2.5 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In de klacht vermeldt hij een schadebedrag van € 201,-. Deze vordering berust op de stelling dat DeGiro in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld door, nadat zij het tekort had gemeld, onbereikbaar te zijn voor telefonisch overleg en posities te sluiten terwijl hij bedragen aan DeGiro had overgemaakt en daarover had gemaild.

2.6 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 Kern van dit geschil is de vraag of DeGiro op 17 maart 2020 posities op de rekening van de consument heeft mogen sluiten.

3.2 Op grond van de Voorwaarden Beleggingsdiensten en de Nadere Informatie Beleggingsdiensten (zie 2.4) mag DeGiro posities op de rekening van een klant sluiten nadat zij een tekort aan de klant heeft gemeld en het tekort op het door haar genoemde tijdstip niet of niet geheel is aangezuiverd. Voor dit geval brengt dit mee dat DeGiro op 17 maart 2020, omdat de rekening van de consument nog steeds een tekort vertoonde, mocht overgaan tot het sluiten van posities.

3.3 Dit wordt niet anders door de stelling van de consument dat DeGiro telefonisch onbereikbaar was en dat hij bedragen heeft overgemaakt en een e-mail met betalingsbewijs aan DeGiro heeft gestuurd. DeGiro voert aan dat zij niet kan garanderen dat e-mails met een betalingsbewijs worden meegenomen bij beslissingen in de tekortenprocedure. De commissie constateert dat dit argument van DeGiro steun vindt in de Nadere Informatie Beleggingsdiensten. Daar wordt immers opgemerkt dat DeGiro na ontvangst van een e-mail met overboekingsbewijs kan overwegen het ingrijpen korte tijd uit te stellen. De commissie leidt hieruit af dat DeGiro na ontvangst van een overboekingsbewijs het sluiten van posities kan uitstellen, maar daartoe niet verplicht is. Daarom is niet komen vast te staan dat in dit geval, als DeGiro op 17 maart 2020 wel telefonisch bereikbaar was geweest en de consument daardoor al eerder bedragen had kunnen overmaken en een e-mail met betalingsbewijs kunnen sturen, het sluiten van posities zonder meer achterwege zou zijn gebleven.

3.4 Een overweging tot slot: afgaande op de stukken is dit geschil voor een belangrijk deel veroorzaakt door ontoereikende communicatie. Toen de consument het tekort wilde opheffen en dit wilde bespreken was DeGiro telefonisch onbereikbaar en in de correspondentie heeft zij weliswaar aangeboden de kosten van de tekortenprocedure te vergoeden, maar zij is niet ingegaan op de opmerking dat zij onbereikbaar was toen de consument wilde overleggen. Dit leidt niet tot toewijzing van de vordering omdat hiervoor is geconstateerd dat DeGiro posities mocht sluiten, maar het is te begrijpen dat de consument teleurgesteld is over de gang van zaken.

3.5 Gezien het voorgaande zal de vordering van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend omdat de 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken om herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de commissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de commissie niet op alle onderdelen van uw vordering heeft beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de commissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk is ingegaan op al uw argumenten. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement.