Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-903
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd in Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 6 november 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering deels toegewezen

Samenvatting

Rekening minderjarige. Broker handelt onzorgvuldig door niet duidelijk te vermelden welke gegevens van Consument ontbreken en vervolgens op te zeggen en rekening te sluiten. Schadevergoeding.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar reglement en de stukken, bestaande uit de klacht met bijlagen en aanvullingen, de e-mail van Consument van 24 mei 2020, DeGiro's brief van 5 juni 2020, de e-mails van Consument van 6 en 10 juni 2020, DeGiro's e-mail van 30 september 2020 en de e-mails van Consument van 1 en 11 oktober 2020.

1.2 Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Dit wordt uitgelegd in overweging 3.2 tot en met 3.4.

1.3 Naar het oordeel van de Commissie is in deze zaak een mondelinge behandeling niet nodig. De zaak zal aan de hand van de stukken worden beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In een e-mail van 27 september 2015 heeft Consument, destijds minderjarig, gevraagd om informatie over het openen van een beleggingsrekening. DeGiro heeft op 28 september 2015 geantwoord dat daarvoor een kopie van het identiteitsbewijs van de minderjarige en diens wettelijk vertegenwoordiger vereist was en een door beiden getekend openings-formulier. Na ondertekening van het openingsformulier door Consument is vervolgens een beleggingsrekening op naam van Consument bij DeGiro geopend.

2.2 In haar e-mail van 5 oktober 2015 heeft DeGiro verzocht om het aanleveren van ontbrekende gegevens, waaronder kopie van het identiteitsbewijs van Consument en zijn wettelijk vertegenwoordiger.

2.3 In januari 2017 heeft Consument via de WebTrader zijn profiel gewijzigd van 'Basic' in 'Active'.

2.4 Op 11 september 2017 heeft DeGiro, om de persoonsgegevens van Consument te kunnen controleren, verzocht een scan van zijn identiteitsbewijs toe te sturen. Consument heeft op 12 september 2017 geantwoord dat hij geen scanner had, maar dat zijn persoonsgegevens niet veranderd waren sinds het openen van zijn rekening. DeGiro heeft gemaild dat Consument in plaats van een scan een met zijn smartphone gemaakte foto kon sturen. Consument heeft geantwoord dat hij geen smartphone had, maar dat DeGiro desgewenst zelf een foto kon nemen van de kopie die zij al had.

2.5 Op 14 september 2017 heeft DeGiro gemaild dat zij geen kopie had van een identiteits-bewijs van Consument. Zij verzocht Consument wederom een kopie daarvan te sturen en voegde toe dat, als zij de gevraagde documentatie niet op 21 september 2017 zou hebben ontvangen, zij daaraan consequenties kon verbinden. Eveneens op 14 september 2017 heeft Consument DeGiro verzocht uit te leggen hoe zij een rekening heeft kunnen openen zonder zijn identiteitsbewijs te ontvangen. DeGiro heeft geantwoord dat zij vermoedde dat de in het aanmeldingsproces verstrekte gegevens onjuist waren en dat zij, om duidelijkheid te verkrijgen, uiterlijk op 21 september 2017 een kopie van het identiteitsbewijs nodig had.

2.6 Op 18 september 2017 heeft de moeder van Consument aan DeGiro gemaild dat DeGiro al enkele dagen haar zoon bedreigde en lastig viel. In deze e-mail heeft zij DeGiro verboden verder contact met hem op te nemen. DeGiro heeft diezelfde dag geantwoord dat zij aan de moeder van Consument geen informatie kon verstrekken over rekeningen die niet op haar naam stonden.

2.7 Consument heeft op 20 september 2017 een kopie van zijn identiteitsbewijs aan DeGiro gestuurd.

2.8 Op 17 oktober 2017 heeft DeGiro Consument bericht dat zijn rekening op 17 november 2017 zou worden gesloten.

2.9 Op 17 november 2017 heeft DeGiro de beleggingen op de rekening van Consument verkocht en de rekening gesloten.

Klacht, vordering en verweer

2.10 Consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot vergoeding van schade die is ontstaan door de verkoop van zijn beleggingen en het sluiten van zijn rekening. In zijn klacht heeft Consument een schadebedrag van € 4.728,- vermeld. In zijn e-mail van 24 mei 2020 heeft hij zijn schadeposten toegelicht en vermeld dat hij ook wettelijke rente vordert en een vergoeding voor immateriële schade en de aan deze klacht bestede tijd.

2.11 DeGiro heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De Commissie zal de vorderingen van Consument gedeeltelijk toewijzen. Deze beslissing wordt hieronder toegelicht.

Niet-bindend advies

3.2 Voordat zij inhoudelijk op de klacht ingaat, zal de Commissie eerst onderzoeken volgens welk recht de klacht moet worden beoordeeld en of zij in deze zaak uitspraak kan doen in de vorm van een bindend of een niet-bindend advies.

3.3 De Commissie constateert dat de overeenkomst tussen partijen en de bijbehorende Voorwaarden Beleggingsdiensten niet zijn overgelegd. Voor zover daarin is bepaald dat de overeenkomst tussen partijen wordt beheerst door een ander recht dan het recht van de woonplaats van Consument, is de Rome I-verordening (Verordening (EG) nr. 593/2008) van belang. Artikel 6 lid 2 van deze verordening bepaalt dat de overeenkomst wordt beheerst door het recht van de woonplaats van de consument – in dit geval Spaans recht – voor zover dat recht hem meer bescherming biedt. De verordening heeft rechtstreekse werking en is van dwingend recht, zodat daarvan niet in het nadeel van een consument mag worden afgeweken.

3.4 Op grond van artikel 43.2 van het reglement beoordeelt de Commissie klachten naar Nederlands recht. De Commissie kan niet vaststellen of de genoemde mogelijkheid zich hier voordoet dat het recht van de woonplaats van Consument – Spaans recht – hem meer bescherming biedt. Dit betekent dat Consument de mogelijkheid moet behouden zijn klacht in volle omvang aan de gewone rechter voor te leggen. De Commissie doet daarom uitspraak in de vorm van een niet-bindend advies.

Beoordeling van de klacht

3.5 Kern van de klacht is dat DeGiro de rekening niet had mogen sluiten.

Consument voert aan dat hij minderjarig was bij het openen van zijn rekening, maar dat dit destijds voor DeGiro geen beletsel was. De Voorwaarden Beleggingsdiensten, waarnaar DeGiro in haar verweer verwijst, geven volgens Consument geen grondslag voor het sluiten van de rekening omdat zijn wettelijke vertegenwoordigers geen overeenkomst hebben ondertekend waarin deze waren opgenomen. Verder voert Consument aan dat de opzeggingstermijn van één maand niet in acht is genomen doordat DeGiro heeft verzuimd zijn ouders over de opzegging te berichten.

3.6 De Commissie constateert dat DeGiro bij opzegging van de overeenkomst niet met de vereiste zorgvuldigheid heeft gehandeld. DeGiro heeft Consument immers in september 2017 verzocht om een kopie van zijn identiteitsbewijs en heeft dit identiteitsbewijs op 20 september 2017 ontvangen, nog voor afloop van de gestelde termijn. DeGiro stelt dat Consument heeft nagelaten de overige gegevens te verstrekken ('other requested documentation and parental consent', p. 1 verweerschrift), maar uit de stukken blijkt niet dat DeGiro in september en oktober 2017 voldoende duidelijk naar andere gegevens dan het identiteitsbewijs heeft gevraagd. Het is Consument daarom onvoldoende duidelijk gemaakt dat het niet aanleveren van de overige gegevens bij DeGiro kon leiden tot opzegging van de overeenkomst en sluiting van de rekening. Daarbij neemt de Commissie mee dat Consument minderjarig was.

3.7 Nu is vastgesteld dat DeGiro onzorgvuldig heeft gehandeld bij opzegging van de overeenkomst en sluiting van de rekening, moet worden beoordeeld of hierdoor schade is ontstaan. Consument stelt dat hij schade heeft geleden op vier beleggingen in zijn portefeuille, namelijk de aandelen Sotogrande, Funespaña, Aryzta en Prisa. Het schadebedrag van € 131,73 op de aandelen Sotogrande en Funespaña is tussen partijen niet in discussie en kan daarom als vaststaand worden beschouwd. Dat geldt echter niet voor de schade ten aanzien van de aandelen Aryzta en Prisa, die volgens Consument € 4.060,- bedraagt. DeGiro heeft de berekening van dit bedrag niet betwist, maar heeft aangevoerd dat deze schade niet door haar tekortschieten is veroorzaakt. Volgens DeGiro had Consument het ontstaan van schade kunnen voorkomen door alsnog de gevraagde documenten te verstrekken. Verder stelt DeGiro dat de kapitaalverhoging van Prisa die Consument stelt te zijn misgelopen pas in januari 2018 plaatsvond.

3.8 De Commissie overweegt als volgt. Consument stelt in zijn e-mail van 24 mei 2020 dat hij, als de rekening niet was gesloten, een betere koers zou hebben afgewacht. Ten aanzien van de aandelen Aryzta voert hij aan dat de koers kort na de verkoop door DeGiro met 30% is gestegen, waardoor hij 10% rendement op zijn investering zou hebben behaald (d.w.z. een verkoopsom van € 3.300,-) in plaats van de daadwerkelijk ontvangen verkoopopbrengst van € 2.790,-.

Consument stelt dat hij met een dergelijk rendement tevreden zou zijn geweest. Nu DeGiro deze koersstijging niet heeft betwist, acht de Commissie voldoende aannemelijk dat op de aandelen Aryzta schade is geleden voor een bedrag van (€ 3.300,- – € 2.790,- =) € 510,-. In verband met de aandelen Prisa stelt Consument echter geen omstandigheden waaruit zonder meer volgt dat hij extra rendement zou hebben behaald als de rekening niet was gesloten; bovendien had hij zijn schade kunnen beperken door, na de sluiting van zijn rekening bij DeGiro, elders een rekening te openen en aandelen terug te kopen. Gegeven deze omstandigheden wordt op de aandelen Prisa geen schadevergoeding toegewezen. Het totale schadebedrag komt daarmee uit op € 131,73 (schade op aandelen Sotogrande en Funespaña) + € 510,- (schade op aandelen Aryzta) = (afgerond) € 650,-.

3.9 Consument vordert wettelijke rente over het toegewezen bedrag. Bij gebrek aan specifieke stellingen over de aanvangsdatum zal de wettelijke rente worden berekend vanaf de indiening van de klacht bij Kifid, dus vanaf 3 december 2019.

3.10 De overige schadeposten zullen worden afgewezen. Immateriële schade kan worden vergoed in de situaties genoemd in artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek (a. de aansprakelijke persoon had het oogmerk nadeel toe te brengen, b. de benadeelde heeft lichamelijk letsel opgelopen of is in zijn eer of goede naam geschaad of anderszins in zijn persoon aangetast of c. aantasting van de nagedachtenis van een overledene). Die situaties doen zich hier niet voor. Verder kan een vergoeding voor de aan de klacht bestede tijd alleen worden toegekend als Consument inkomsten is misgelopen doordat hij tijd aan deze klacht heeft moeten besteden. Dat blijkt echter niet uit de stukken.

3.11 Gezien het voorgaande zal een bedrag van € 650,- worden toegewezen, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 3 december 2019.

4. De beslissing

De Commissie:

(a) beslist dat DeGiro binnen vier weken na verzending van deze beslissing aan partijen een bedrag van € 650,- aan Consument betaalt, te vermeerderen met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 3 december 2019 tot aan de dag van algehele betaling; en

(b) wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak heeft de vorm van 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 verzending van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de Geschillencommissie, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.