Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0105
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 juni 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 4 februari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

DeGiro heeft besloten de dienstverlening met consument te beëindigen vanwege diens vestiging in Mauritius. DeGiro heeft een termijn gegeven. Consument heeft uiteindelijk verzocht de stukken over te boeken naar Bourse Direct. Voordat de termijn van DeGiro afliep, verkocht DeGiro de effecten van consument. De commissie oordeelt dat DeGiro zodoende is tekortgeschoten. Consument heeft schade gevorderd gebaseerd op de huidige koersen ten opzichte van de koersen ten tijde van de verkoop. De commissie volgt die redenering niet. Consument had immers zelf de stukken opnieuw kunnen (en dus moeten) kopen om zijn schade te beperken. Wel moet DeGiro de verkoop- en overboekkosten vergoeden aan consument.

1. Procesverloop

De commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen:

- het door consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van DeGiro;
- de reactie van consument op het verweerschrift (de repliek);
- de reactie van DeGiro op de repliek (de dupliek).

De commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is woonachtig op Mauritius en heeft eind 2017 een beleggingsrekening geopend bij DeGiro.

In de voorwaarden die van toepassing zijn op het contract heeft DeGiro in artikel 16.2 opgenomen dat zij het recht heeft de overeenkomst te beëindigen en dat zij daarvoor een termijn van 30 dagen in acht dient tet nemen. Vervolgens is in artikel 16.5 bepaald dat na een aanzegging van beëindiging de nog openstaande posities door Aangeslotene zullen worden gesloten.

2.2 DeGiro heeft consument op 28 mei 2020 via e-mail laten weten dat de overeenkomst beëindigd zou worden. De reden daarvoor opgegeven was dat Mauritius geen land is waar DeGiro haar diensten aanbiedt. Onder verwijzing naar artikel 16.2 en 16.5 van de algemene voorwaarden heeft consument tot 25 juni 2020 gekregen om zijn posities te sluiten. Die termijn heeft DeGiro later met twee maanden verlengd, tot 25 augustus 2020.

2.3 Consument heeft DeGiro op 3 juni 2020 verzocht medewerking te verlenen aan de overboeking van de effecten die hij aanhield en DeGiro verzocht de daarvoor in rekening te brengen kosten voor haar rekening te nemen. DeGiro heeft dat laatste verzoek op 17 juni 2020 geweigerd. Consument heeft hierover op 21 juni 2020 zijn klacht bij Kifid ingediend.

2.4 Consument heeft DeGiro op 12 augustus 2020 per e-mail laten weten dat Bourse Direct contact met haar zal opnemen om de posities over te boeken. Op 18 augustus 2020 heeft Bourse Direct per brief DeGiro verzocht de effecten over te boeken naar de rekening van Consument bij Bourse Direct.

2.5 De overboeking heeft niet plaatsgevonden. DeGiro heeft op 21 augustus 2020 de posities van consument gesloten en het bedrag uit die verkoop op de tegenrekening van consument gestort.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering consument

3.1 Consument vordert het beleggingsverlies dat hij geleden heeft door de verkoop van de portefeuille, bij repliek begroot op € 5.835,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 In de eerste plaats heeft consument gesteld dat het DeGiro niet is toegestaan kosten te rekenen voor de overboeking van de effecten. Consument betwist niet dat DeGiro haar beleid mag wijzigen en er dus toe mag besluiten haar diensten niet langer op Mauritius aan te bieden. Consument heeft gesteld dat de kosten die daarvoor door Aangeslotene worden gerekend voor haar rekening moeten blijven.

In de gegeven omstandigheden is het niet redelijk die kosten aan consument in rekening te brengen.

Nadat de initiële klacht bij Kifid werd ingediend, is de situatie ontstaan die hierboven in 2.4 en 2.5 is beschreven. Consument acht DeGiro verantwoordelijk voor de beleggingsverliezen die zijn ontstaan. Zij was op de hoogte van de poging van consument om de effecten over te boeken naar een andere broker. In die omstandigheden mocht DeGiro niet zonder enige waarschuwing overgaan tot het sluiten van de posities van consument.

Verweer van DeGiro

3.3 DeGiro heeft gesteld dat zij op basis van de door haar gehanteerde voorwaarden bevoegd is de rekening te beëindigen.

4. Beoordeling

4.1 De commissie merkt op dat niet in geschil is dat DeGiro de dienstverlening mocht beëindigen. De beëindiging van deze dienstverlening zou tot verkoop van de door consument aangehouden beleggingen leiden. Het geschil tussen partijen is ontstaan omdat DeGiro weigerde de kosten van de overboeking van de portefeuille naar een andere beleggingsonderneming voor haar rekening te nemen.

4.2 In onderling overleg is de beëindigingsdatum op 25 augustus 2020 gesteld. Bourse Direct heeft op 18 augustus 2020 op verzoek van consument stukken opgestuurd aan DeGiro waarin gevraagd wordt de portefeuille over te boeken naar een bij die broker geopende rekening. DeGiro heeft toegegeven dat zij is tekortgeschoten door de portefeuille op 21 augustus 2020 te gelde te maken. Zij heeft echt gesteld dat de per post vanuit Frankrijk opgestuurde stukken door Bourse Direct pas na 25 augustus 2020 door haar werden ontvangen, waardoor de posities hoe dan ook zouden zijn gesloten.

4.3 Consument heeft de schade die hij door de tekortkoming heeft geleden begroot op het verschil tussen de koers waartegen verkocht is en de, inmiddels beduidend hogere, huidige koersen. De commissie volgt die berekening van consument niet. Consument is verplicht zijn schade zoveel mogelijk beperkt te houden. Dat betekent dat hij de stukken na de verkoop opnieuw zelf had moeten aankopen, om zodoende zijn verliezen te beperken. Hij heeft aangegeven niet te zijn overgegaan tot een nieuwe aankoop van de stukken, omdat er sprake was van uiterst volatiele marktomstandigheden die door Covid-19 werden veroorzaakt. De commissie volgt die stelling niet. Van die volatiliteit was in augustus van 2020 geen sprake meer.

4.4 Had consument aan zijn schadebeperkingsplicht voldaan, dan was hij naar het oordeel van de commissie verkoop- en overboekkosten verschuldigd geweest. DeGiro heeft aangeboden die kosten uit coulance te willen vergoeden. Als onvoldoende betwist staat vast dat daarvoor € 23,90 respectievelijk € 147,75 in rekening zou zijn gebracht.

4.5 De commissie is van oordeel dat DeGiro verplicht is deze kosten aan consument te vergoeden. Voor dat oordeel is van belang dat DeGiro heeft toegegeven dat zij in strijd met hetgeen zij met consument was overeengekomen is overgaan tot de liquidatie van de portefeuille van consument. Daaruit volgt dat de verkoop- en overboekkosten voor rekening van DeGiro komen. De totale kosten van € 171,65 dient DeGiro dus aan consument te vergoeden.

4.6 Ten overvloede merkt de commissie op dat zij er gelet op het ongemak dat consument heeft ervaren op vertrouwt dat DeGiro ook het bedrag van € 100,00 dat zij coulancehalve als vergoeding heeft aangeboden aan consument zal betalen.

5. Beslissing

De commissie beslist dat DeGiro binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 171,65.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.