Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0614
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 september 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 2 juli 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

DeGiro heeft onzorgvuldig gehandeld door een overboekingsverzoek niet onmiddellijk, zoals door haar was gecommuniceerd, maar pas bijna drie weken later door te zetten. Daardoor is de overboeking van het tegoed op een andere lijfrenterekening naar de lijfrenterekening van de consument bij DeGiro vertraagd uitgevoerd. De commissie acht het redelijk dat DeGiro een deel van het als gevolg daarvan ontstane koersverlies aan de consument compenseert. Als execution-only-belegger heeft de consument echter zelf ook een grote verantwoordelijkheid om de waardeontwikkeling van zijn beleggingen in de gaten te houden, zodat het grootste deel van de gestelde schade voor zijn rekening blijft. Vordering deels toegewezen.

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) 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 mei 2021. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Ook DeGiro was aanwezig.

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 heeft een (execution only) beleggingsrekening bij DeGiro en is daarbij een overeenkomst met DeGiro aangegaan, de *'Cliënt Overeenkomst'* met daarin de *'Voorwaarden Beleggingsdiensten'* (hierna: de voorwaarden).

2.2 Op 11 februari 2020 heeft de consument ook een lijfrenterekening bij DeGiro geopend. Daarop zijn, aanvullend op de cliëntovereenkomst, van toepassing de *'Additionele voorwaarden en informatie Lijfrenterekening'*. In deze voorwaarden is de lijfrenterekening als volgt gedefinieerd: *"Lijfrenterekening": een spaar- of beleggingsrekening waarbij doordat daarop door het Nederlandse fiscale recht voorgeschreven eisen en beperkingen in acht zijn genomen, fiscaal voordeel kan worden behaald.*

2.3 De consument had ook een lijfrenterekening (of beleggingspensioenrekening) bij ASR Bank (hierna: ASR). De consument wilde na 11 februari 2020 de tegenwaarde van de effecten op zijn ASR-lijfrenterekening overmaken naar zijn lijfrenterekening bij DeGiro en heeft daartoe het formulier '*Overboeken van een andere dienstverlener naar een DEGIRO Pensioenrekening*' (hierna: het overboekingsformulier) van DeGiro ingevuld en aan DeGiro toegestuurd, conform de bevestigingsmail van 11 februari 2020 van DeGiro waarin stond:

"OVERBOEKEN VANUIT DIENSTVERLENER
Als u het kapitaal in een DEGIRO Pensioenrekening wilt onderbrengen kunt u een Pensioenrekening openen waarna u bij de huidige dienstverlener het verzoek tot overboeken moet indienen.
Vervolgens kunt u het volgende formulier invullen en aan ons sturen. Naast dit formulier ontvangen wij graag ook een kopie van het verzoek tot waardeoverdracht dat u aan uw huidige dienstverlener gestuurd heeft. Na ontvangst zal DEGIRO de overboeking voor u in gang zetten."

2.4 Op 17 februari 2020 heeft DeGiro het overboekingsformulier ontvangen en per e-mail van 19 februari 2020 heeft zij aan de consument bericht:

"Wij hebben zojuist uw huidige dienstverlener verzocht om het kapitaal over te dragen naar uw DEGIRO pensioenrekening. Indien er nog iets van uw kant benodigd mocht zijn zullen wij u hierover informeren.
Zodra het geld op uw DEGIRO rekening geboekt is zullen wij u hierover informeren. Doorgaans duurt dit proces circa drie weken.
Indien u nog vragen heeft, aarzel dan niet om ons te contacteren."

2.5 Het verzoek van DeGiro aan ASR bleek – achteraf gezien – niet op 19 februari 2020 te zijn gedaan, maar op 9 maart 2020. Vervolgens heeft ASR op 11 maart 2020 de lijfrenterekening van de consument opgeheven en de waarde van € 29.386,74 overgeboekt naar DeGiro. Op 22 maart 2020 is dit bedrag beschikbaar gesteld op de lijfrenterekening van de consument bij DeGiro.

2.6 Op 31 maart 2020 heeft DeGiro de consument het volgende bericht:

"Uit onderzoek blijkt dat het verzoek inderdaad pas op 9 maart j.l. verstuurd is door DEGIRO. Dit kwam door een interne vertraging bij DEGIRO. Helaas kunnen wij de betreffende mail niet doorsturen omdat hierop contactgegevens zichtbaar zijn welke niet doorgegeven mogen worden."

2.7 Op 7 april 2020 heeft de consument DeGiro aansprakelijk gesteld voor schade als gevolg van de vertraging. Daarbij heeft de consument verwezen naar een bericht van ASR waarin staat:

"Bij deze bevestig ik u dat [de consument], bij ons een Extra Pensioen Beleggen rekening had met 574,9705 stukken met het profiel aanvallend. Per 20 februari 2020 was de waarde hiervan € 36.683,12. Per 11 maart 2020 was de waarde hiervan € 29.386,74. Per 11 maart 2020 is deze rekening opgeheven en is het volledige bedrag overgedragen naar De Giro."

2.8 Voor het koersverloop van het fonds waarin de consument bij ASR belegde, heeft de consument – op verzoek van de commissie (tijdens de zitting) om dit over de relevante periode aan te geven – verwezen naar een website. Daaruit blijken de volgende koersen van het ASR Mixfonds-VII:

- Woensdag 19 februari 2020 € 64,39
- Vrijdag 21 februari 2020 € 63,52
- Woensdag 26 februari 2020 € 60,46
- Vrijdag 28 februari 2020 € 56,89
- Woensdag 4 maart 2020 € 58,31
- Vrijdag 6 maart 2020 € 55,75
- Woensdag 11 maart 2020 € 51,11

2.9 DeGiro heeft op verzoek van de commissie na de hoorzitting een bericht van ASR gedeeld waarin onder andere het volgende is opgenomen:

"Wij proberen altijd binnen 10 werkdagen na ontvangst van alle benodigde documenten (en na het bereiken van de einddatum indien van toepassing) de uitkering over te maken naar de ontvangende partij en het PSK formulier te verzenden. Afhankelijk van de beschikbare fiscale gegevens kan dit langer duren dan 10 werkdagen, dit verschilt per verzekering. Wij hebben eigen documenten die wij van de begunstigde moeten ontvangen om te kunnen uitkeren. Een overboekingsformulier van DEGIRO is niet nodig."

De klacht en vordering

2.10 De consument stelt dat DeGiro verantwoordelijk is voor de ontstane vertraging door het overboekingsverzoek aan ASR niet, zoals in eerste instantie was aangegeven, op 19 februari 2020 maar pas op 9 maart 2020 naar ASR door te zetten. Juist in die periode is de koers van het fonds waarin de consument op zijn lijfrenterekening bij ASR belegde, flink gedaald. Omdat ASR het verzoek van 9 maart 2020 binnen twee (werk)dagen had uitgevoerd, kan volgens de consument worden aangenomen dat als ASR het verzoek op 19 februari 2021 had ontvangen dit ook binnen 2 (werk)dagen zou zijn uitgevoerd. In dat geval had de consument een hogere opbrengst ontvangen want de koers van het betreffende fonds was rond 19 februari 2020 nog een stuk hoger dan rond 9 maart 2020. De consument heeft zijn schade begroot door het verschil te nemen tussen de waarde van zijn beleggingen op 20 februari 2020 (€ 36.683,12) en 10 maart 2020 (€ 29.415,49) en houdt DeGiro aansprakelijk voor dit verschil van € 7.267,63.

Het verweer

2.11 DeGiro heeft, kort samengevat, de volgende verweren gevoerd. Hoewel het overboekingsverzoek niet op dezelfde dag is doorgestuurd zoals DeGiro had gecommuniceerd, was er geen sprake van een contractuele verplichting van DeGiro dat de gelden voor een specifieke datum overgeboekt zouden zijn. In de bevestigingsmail van 19 februari 2020 heeft DeGiro aangegeven dat dit proces circa drie weken kan duren. Gelet daarop zijn het verzoek en de overboeking feitelijk binnen deze termijn van drie weken uitgevoerd. Maar in ieder geval staat vast dat DeGiro niet heeft toegezegd dat de kapitaaloverdracht binnen twee dagen zou plaatsvinden. Ondanks de door de consument gestelde urgentie heeft de consument de ommekomst van de geschatte termijn van drie weken afgewacht. De waardedaling van zijn beleggingen komt voor rekening van de consument, omdat hij zelf ervoor gekozen heeft belegd te blijven in afwachting van de overdracht. Als hij noodzaak zag, bijvoorbeeld vanwege waardedaling van zijn beleggingen, om eerder met DeGiro contact op te nemen, had de consument dat kunnen doen. Daar heeft hij kennelijk geen noodzaak toe gezien. De consument heeft de waardedaling zich zien voltrekken, maar drie weken lang zijn schade niet beperkt of over een vertraagde verwerking van zijn overboekingsverzoek geklaagd. De gestelde schade kan niet voor rekening van DeGiro komen, omdat DeGiro daarvoor niet aansprakelijk is.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of DeGiro zorgvuldig heeft gehandeld naar aanleiding van het verzoek van de consument om de waarde van zijn lijfrenterekening bij ASR over te (laten) maken naar zijn lijfrenterekening bij DeGiro.

3.2 Hoewel DeGiro gemotiveerd heeft betwist dat een overboekingsformulier van DeGiro noodzakelijk was voor de kapitaaloverdracht, heeft DeGiro niet bestreden dat de consument dit formulier op haar aanwijzing heeft gebruikt. In haar bericht van 11 februari 2020 (zie onder 2.3) heeft DeGiro ook aangegeven dat zij na ontvangst van het formulier de overboeking in gang zou zetten. DeGiro heeft bovendien na ontvangst van het overboekings-formulier, bij bericht van 19 februari 2020, aan de consument bevestigd dat zij de huidige dienstverlener (ASR) had verzocht om het kapitaal over te dragen. De consument mocht er daarom in ieder geval op vertrouwen dat de overboeking op deze wijze diende te worden aangevraagd en dat hij daarmee juist had gehandeld.

3.3 Voorts is in dit geval vast komen te staan dat DeGiro bij bericht van 19 februari 2020 (mogelijk onbedoeld maar) onterecht heeft aangegeven dat zij ASR al had verzocht om het kapitaal over te dragen. Dit verzoek bleek (achteraf) pas daadwerkelijk op 9 maart 2020 naar ASR te zijn verzonden. ASR heeft naar aanleiding van dit verzoek op 11 maart 2020 de waarde van de lijfrenterekening van (op dat moment) € 29.386,74 naar DeGiro overgemaakt, waarna DeGiro dit bedrag op 22 maart 2020 beschikbaar heeft gesteld op de lijfrenterekening van de consument.

3.4 De commissie is van oordeel dat het versturen van het bericht met daarin de onjuiste mededeling als onzorgvuldig dient te worden beschouwd. De consument mocht op basis van deze eerste mededeling erop vertrouwen dat de overboeking met voortvarendheid door DeGiro was opgepakt en binnen bekwame tijd zou worden uitgevoerd. Dat het vervolgens, weliswaar achteraf, is gebleken dat de opdracht niet meteen maar pas bijna drie weken later door DeGiro is doorgezet, kan worden beschouwd als onzorgvuldig handelen, in strijd met wat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend dienstverlener verwacht mag worden. Daarmee is DeGiro jegens de consument toerekenbaar tekortgeschoten in haar (zorg)verplichtingen en gehouden eventuele schade als gevolg daarvan te vergoeden.

3.5 DeGiro heeft echter wel terecht aangevoerd dat zij niet kon weten dat de liquidatie van de beleggingen van de consument (bij ASR) afhankelijk was van een signaal dat van DeGiro moest komen op basis van het overboekingsformulier. De vraag of het verzoek tot kapitaaloverdracht noodzakelijk was voor de liquidatie van de beleggingen op de lijfrenterekening bij ASR, kan in dit geval onbeantwoord blijven, daar van de consument verwacht mocht worden dat hij – als execution-only-belegger – de ontwikkelingen van zijn beleggingen volgt en niet rustig de geschatte termijn van drie weken afwacht. Dat geldt temeer omdat de consument de opdracht tot overboeking, en daarmee indirect de opdracht tot liquidatie van zijn beleggingen, heeft verzocht in verband met zijn verwachting van (sterk) dalende beurskoersen al dan niet als gevolg van de coronacrisis.

De consument had gelet op de dalende koersen van het fonds op zijn minst binnen twee weken na de mededeling van DeGiro (op 19 februari 2020) dat de overboeking in gang zou worden gezet, contact met DeGiro op moeten nemen om na te gaan hoe het stond met de overboeking van ASR naar DeGiro. De commissie acht het voorts aannemelijk dat als DeGiro in dat geval het verzoek op 4 maart 2020 had doorgezet dit (eveneens) binnen twee dagen door ASR zou zijn uitgevoerd. In dat geval zouden de 574,9705 aandelen van de consument in het fonds tegen een koers van € 55,75 zijn verkocht; een opbrengst van in totaal € 32.054,60. Gelet op het aantal dagen dat DeGiro (kennelijk) nodig heeft om het tegoed vervolgens op de lijfrenterekening van de consument bij DeGiro bij te schrijven (zie onder 2.5), waardoor de consument dit niet meteen had kunnen gebruiken voor het aankopen van nieuwe beleggingen, acht de commissie het redelijk en billijk dat DeGiro de consument compenseert voor het in de periode van 6 tot 11 maart 2020 ontstane (koers)verlies.

3.6 De commissie acht DeGiro daarom gehouden om het verschil tussen € 32.054,60 en € 29.386,74, dat is een bedrag van € 2.667,86, aan de consument te vergoeden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat DeGiro een bedrag van € 2.667,86 aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.