Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0238 (mr. J. Wortel, voorzitter, prof. dr. A. Buijs, mr. M.E.J. Bracco Gartner en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klachtontvangen op	: 31 juli 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 5 maart 2021
Aarduitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat DeGiro ten onrechte is overgegaan tot sluiting van haar rekening en verkoop van posities, terwijl zij met DeGiro in contact probeerde te treden over de wijze waarop zij zich moest identificeren. De commissie is van oordeel dat consument had kunnen weten dat geen gebruik kon worden gemaakt van een rijbewijs. Dat DeGiro niet tijdig heeft gereageerd op vragen van consument valt volgens de commissie niet aan te merken als de oorzaak van de door consument geleden schade. De vordering wordt afgewezen.

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 verweer (de repliek);

Ondanks een uitnodiging daartoe heeft DeGiro geen dupliek ingediend.

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 heeft op 11 november 2014 een rekening geopend bij DeGiro. Op 22 november 2017 heeft DeGiro consument verzocht haar identificatiegegevens te uploaden. Op dit verzoek heeft consument niet gereageerd.

2.2 DeGiro heeft op 28 februari 2020 een e-mail aan consument gestuurd met de volgende inhoud:

> *U heeft bij DeGiro een rekening waarop u posities aanhoudt. Op dit moment kunnen wij u echter geen toegang geven tot deze rekening omdat wij (persoonlijke) informatie van u missen. Brokers, zoals DeGiro dienen deze informatie wettelijk verplicht te verkrijgen. Wij vragen u* ***vóór 1 april 2020*** *de volgende keuze te maken:*
>
> - ***Heractiveer uw rekening***
>
> *Log in via de website of mobiele app om ons te voorzien van de nodige informatie en om uw account te heractiveren voor 1 april 2020. Dit kan volledig online.*
>
> *Óf*
>
> - ***Laat uw rekening beëindigen (mogelijk kosten aan verbonden)***
>
> *Als u uw rekening niet voor 1 april 2020 heractiveert, dan zullen wij deze voor u sluiten. Wij zullen uw posities dan liquideren en het geld naar uw tegenrekening terugstorten. Afhankelijk van de posities zitten hier mogelijk (hoge) kosten aan verbonden.*

2.3 Consument heeft op 10 maart 2020 als volgt per e-mail gereageerd:

> *ongeveer 2 weken geleden ontving ik van u een E-mail om mijn ID te registreren.*
> *Deze had ik ontvangen in mijn ongewenste mailbox die ik bij toeval opende*
> *Schrok daarvan omdat u mijn account wilde opheffen per 1 april als ik niet registreer.*
> *Ik wil mijn aandelen beslist niet verkopen.*
>
> *Ik probeer nu al bijna 2 weken mijn legitimatie online te registreren.*
> *De voorkant van mijn legitimatie kan ik registreren maar bij de achterkant wordt er aangegeven dat hij niet te lezen is.*
> *Ook als ik handmatig de gegevens intik krijg ik een mededeling dat het niet lukt.*
> *En het telefoonnummer dat ik kan bellen is constant zo druk. Ik heb een keer zelf bijna 1 uur gewacht.*

Mijn vraag, Is er een andere manier om u mijn legitimatie naar u toe te zenden bijvoorbeeld per post of per E-mail of ik kan het naar u brengen
want ik beslist niet dat u mijn aandelen verkoopt.

2.4 Consument heeft op 20 maart 2020 na telefonisch contact met DeGiro een e-mail gestuurd met een kopie van haar rijbewijs als bijlage en de volgende inhoud:

in overleg met uw medewerker mail ik u mijn legimatie.
verder deel ik u mee dat ik alleen de nederlandse nationaliteit heb.

Ik hoop dat u een en ander snel kunt verwerken. De markt is zo dat ik graag een aantal aandelen wil bij kopen.

Ik vertrouw erop dat dit voldoende is om mijn account vrij te geven. Mocht u nog vragen hebben dan hoor ik graag van u.

2.5 Op 1 april 2020 heeft consument DeGiro de volgende e-mail gestuurd:

Al 2 maal eerder op 10 en 20 maart heb ik u een mail gezonden over het registreren van mijn ID.
waarvan onderstaand de kopie
Kunt u mij vertellen of u de gemailde legitimatie heeft geregistreerd
Ik wil niet dat u mijn account op gaat heffen maar ik heb geen enkel antwoord gehad of het goed is
Als u toch mijn rekening gaat opheffen dan ga ik u aansprakelijk stellen voor eventuele schade.

2.6 DeGiro heeft op 8 april 2020 per e-mail gereageerd op het hiervoor geciteerde bericht van consument. Die e-mail had de volgende inhoud:

Wij hebben enige tijd geleden van u de onderstaande een e-mail ontvangen.

Helaas moesten wij vanwege maatregelen om de infectierisico's van Covid-19 te beperken actie ondernemen in onze servicecentra in Amsterdam en Sofia. Tegelijkertijd veroorzaakten de marktomstandigheden een golf van nieuwe klanten, waardoor veel processen hun grenzen bereikten. Beide situaties hebben ertoe geleid dat onze servicecapaciteit negatief werd beïnvloed en daarom hebben wij u geen goed antwoord kunnen geven. Wij willen onze excuses aanbieden voor het ongemak.

Wellicht heeft u ondertussen via ons Helpcentrum of online Kenniscentrum reeds een antwoord gevonden op uw vraag. U wordt daarom vriendelijk verzocht om te reageren op deze e-mail indien uw vraag nog onbeantwoord is. Vervolgens streven wij ernaar om u binnen enkele dagen alsnog van een reactie te voorzien.

Wij willen onderstrepen dat wij nog steeds zeer veel verkeer ontvangen en vragen u om bij eventuele andere vragen alleen contact met ons op te nemen als u het probleem niet kunt oplossen via onze veelgestelde vragen.

Wij vragen uw begrip voor deze uitzonderlijke situatie.

2.7 Op 8 april 2020 zijn de posities van consument en haar rekening door DeGiro gesloten.

2.8 De volgende dag, 9 april 2020, heeft consument de volgende e-mail gestuurd, waaraan zij een kopie van haar paspoort heeft gevoegd:

Alles gaat zo traag dat alles door elkaar aan het lopen is
Na eindelijk telefonisch contact te hebben gekregen met een medewerker, had ik begrepen dat een rijbewijs niet voldoende was. Ik heb direct een legitimatie aangevraagd omdat ik alleen een rijbewijs had. Als ik dit direct de eerste keer bij het telefonisch contact dit gehoord had of als u direct na het mailtje van 20 maart dit had gehoord dan was het niet zo ingewikkeld geweest.
Inmiddels kan ik niet meer inloggen om de ID te registreren. Daarom nu per mail mijn ID.
Ik hoop dat alles snel in orde komt.

2.9 DeGiro heeft op 15 april 2020 gereageerd en aangegeven dat de posities zijn gesloten en de sluiting van het account in gang is gezet. De tekst van de e-mail luidt als volgt:

Uw posities zijn inmiddels gesloten. Dit betekent dat de sluiting van uw account reeds in gang is gezet.
helaas is dit proces niet meer terug te draaien.
Ik begrijp dat het frustrerend is dat deze actie momenteel wordt ondernomen. De taak voor het uploaden van uw identiteitsbewijs staat echter al meer dan twee jaar open, daarbij hebben wij u ruim een maand voor de deadline een mail gestuurd met instructies hoe u sluiting van het account kon voorkomen.

2.10 Tot slot heeft consument daarop als volgt gereageerd:

Ik ga hier niet mee akkoord. Ik ben de laatste 4 jaar erg ziek geweest en heb in januari, februari en maat een zware behandeling gehad.

Sinds uw mail van 28 februari die ik bij toeval in mijn ongewenste mail vond, weet ik dat ik mij opnieuw moest legitimeren om mijn account te activeren.

Op 10 maart, 20 maart en op 1 april gemaild omdat u telefonisch bijna niet bereikbaar was. Ik heb u in al mijn mailtjes aangegeven dat ik mijn aandelen wilden behouden.
Een keer dat ik wel iemand aan de telefoon kreeg op 20 maart en hem vertelde dat ik mijn rijbewijs niet kon uploadden dat het geen probleem was dat ik deze naar u kon mailen en dat alles in orde zou komen. Het is niet mijn schuld dat DeGiro pas op 8 april inhoudelijk op mijn mailtjes reageert.

Op mijn mail van 1 april de is pas 12 april niet inhoudelijk gereageerd. [verwijzing mail]

Ik stel dat DeGiro verantwoordelijk dat ik geen juiste informatie heb gekregen van en dat u laat reageert. Ik ga er van uit dat u dit gaat oplossen mijn rekening weer activeert of een nieuwe account gaat openen en de posities die ik had weer aankoop zonder dat ik er schade ervan ondervindt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert herstel van de gesloten posities, zonder dat zij daarvan financieel nadeel ondervindt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

DeGiro heeft ten onrechte de posities gesloten. Nadat zij de e-mail van 28 februari 2020 in haar spamfolder ontdekte, heeft consument contact met DeGiro gezocht. Op haar e-mail werd echter niet gereageerd, en telefonisch was contact met DeGiro eveneens vrijwel onmogelijk. Na het telefoongesprek van 20 maart 2020 verkeerde consument in de veronderstelling dat alles in orde zou komen wanneer zij een kopie van haar rijbewijs zou e-mailen naar DeGiro. Pas daarna heeft zij begrepen dat een paspoort nodig was, dat zij direct heeft aangevraagd. De hiervoor bij 2.5 weergegeven e-mail van 8 april 2020 was de eerste reactie die consument van DeGiro kreeg, en daarin werd haar vraag niet inhoudelijk beantwoord. Zonder die vraag te beantwoorden heeft DeGiro het proces van sluiten van de rekening gestart, hoewel consument steeds heeft aangegeven dat zij sluiting van haar rekening en verkoop van de aandelen wilde voorkomen. Onder deze omstandigheden had DeGiro de posities niet mogen sluiten. Consument wenst dat DeGiro dit op eigen kosten ongedaan maakt.

Verweer van DeGiro

3.2 De Giro wijst erop dat zij consument al op 22 november 2017 per e-mail heeft geïnformeerd dat zij haar identificatiegegevens, in de vorm van een identiteitskaart of een paspoort, diende aan te leveren. Consument heeft daar niet op gereageerd. Op 28 februari 2020 heeft DeGiro opnieuw verzocht om identificatiegegevens en aangegeven dat het account en de aangehouden posities gesloten zouden worden wanneer de gegevens niet uiterlijk op 1 april 2020 zouden worden aangeleverd. DeGiro meent dat zij consument voldoende duidelijk heeft gemaakt dat zij in de digitale omgeving van DeGiro haar identiteitsbewijs moest uploaden, en dat bij dit uploaden de melding zichtbaar werd: "*Als een gereguleerde financiële instelling is DeGiro vereist om een geldige Paspoort of Identiteitskaart van al haar klanten te vragen (Rijbewijzen worden NIET geaccepteerd)*". Daaruit had duidelijk moeten zijn dat een rijbewijs onvoldoende was. DeGiro heeft op de e-mails van consument (waaronder die van 20 maart 2020) niet of laat gereageerd omdat zij werkte onder een noodprotocol vanwege de Covid-19 pandemie. Aangezien de instructies in de digitale omgeving duidelijk waren, leidt het niet reageren van DeGiro niet tot een verplichting schade te vergoeden. Voor zover wel sprake zou zijn van een tekortkoming die tot een schadevergoedingsplicht leidt, had consument haar schade kunnen beperken door een nieuw account te openen en de stukken terug te kopen.

4. Beoordeling

4.1 Centraal staat de vraag of DeGiro is tekortgeschoten doordat zij zonder verdere waarschuwing of kennisgeving de rekening van consument heeft gesloten en de aandelen van consument heeft verkocht. Consument stelt dat een adequate reactie op haar hiervoor bij 2.1 tot en met 2.4 geciteerde e-mails die sluiting en verkoop had kunnen voorkomen.

4.2 Naar het oordeel van de commissie kan De Giro deze stelling niet bestrijden door te wijzen op de gevolgen van de Covid-19 pandemie. Ook in dergelijke bijzondere omstandigheden moet van een financiële dienstverlener zoals DeGiro verwacht kunnen worden dat zij voor haar klanten voldoende bereikbaar is en binnen een redelijke termijn op hun berichten reageert. Deze verplichting vloeit voort uit de zorgplicht, die voor wat het in deze zaak bestreden handelen van DeGiro betreft is verankerd in artikel 4:90 Wet op het financieel toezicht (Wft). Door pas op 15 april 2020 voor het eerst inhoudelijk te reageren, nota bene nadat de door haar zelf gestelde deadline voor het voorkomen van voor consument ingrijpende gevolgen reeds was verstreken, is DeGiro deze op haar rustende zorgplicht ten opzichte van consument niet nagekomen.

4.3 Tot een toewijzing van de vordering kan dit echter niet leiden. Consument heeft niet weersproken dat zij op grond van de met DeGiro gesloten overeenkomst gebruik diende te maken van de door DeGiro beschikbaar gestelde digitale omgeving. Evenmin heeft zij weersproken dat zij op die wijze, naar aanleiding van de herinnering in de op 28 februari 2020 verzonden e-mail van DeGiro of eerder, had kunnen zien dat voor het uploaden van een identiteitsbewijs geen gebruik kon worden gemaakt van een rijbewijs. Om die reden kan de omstandigheid dat DeGiro is tekortgeschoten in haar verplichting tijdig en adequaat te reageren op de verzoeken die consument naar aanleiding van die op 28 februari 2020 verzonden herinnering heeft gedaan, niet worden aangemerkt als de oorzaak van de door consument gestelde schade. De gevolgen van het niet tijdig verschaffen van de door DeGiro verlangde identificatiegegevens moeten daarom voor rekening van consument blijven.

4.4 Op grond van hetgeen hiervoor is overwogen moet de vordering worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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 hiervoorwww.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.