Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0214

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	12 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Een onbevoegde derde (hacker) heeft toegang verkregen tot het account van de consument bij DeGiro. Hoewel de commissie het spijtig vindt dat de consument hiervan slachtoffer is geworden, valt DeGiro op dit punt niets te verwijten. De vordering wordt daarom afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van DeGiro; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van DeGiro.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

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 beleggingsrekening bij DeGiro.

2.2 DeGiro biedt haar klanten de mogelijkheid om hun account extra te beveiligen met tweestapsverificatie (ook wel bekend als '2FA'). Hierbij wordt een extra beveiligingslaag toegevoegd aan het inlogproces: na het invoeren van de gebruikersnaam en het wachtwoord moet de klant een via de app gegenereerde code invoeren. Toen de mogelijkheid van tweestapsverificatie werd aangeboden, had de consument nog geen smartphone. Zijn account was (daarom) niet beveiligd met tweestapsverificatie.

2.3 Op 6 juni 2023 hebben er verschillende transacties plaatsgevonden op de beleggingsrekening van de consument. Daarbij zijn (verlieslatende) optieposities ingenomen.

2.4 De volgende dag heeft de consument – naar aanleiding van een mail met een notificatie dat er opties op zijn account stonden met een verlies van meer dan 10% – telefonisch contact opgenomen met DeGiro. In dit gesprek heeft hij aangegeven dat er transacties hadden plaatsgevonden op zijn account waarvoor hij geen opdracht had gegeven. Uit onderzoek van DeGiro is gebleken dat het account van de consument gehackt was. Uit het onderzoek is ook gebleken dat er op 6 juni 2023 met verschillende IP-adressen (uit drie verschillende landen) is ingelogd op het account van de consument.

De klacht en vordering

2.5 Als gevolg van de op 6 juni 2023 verrichte transacties heeft de consument schade geleden (€ 700,-). Hij vordert dat DeGiro deze schade vergoedt.

2.6 Deze vordering berust op de volgende grondslag. De consument vindt dat DeGiro hem onvoldoende beschermd heeft tegen de hack. In de eerste plaats heeft DeGiro alleen een tweestapsverificatie aangeboden voor klanten met een smartphone. Voor klanten zonder smartphone heeft DeGiro geen alternatief aangeboden, terwijl andere banken en beleggingsplatforms dat wel doen. Volgens de consument valt dit DeGiro aan te rekenen. In de tweede plaats stelt de consument dat DeGiro tijdig had moeten opmerken dat er door middel van drie verschillende (buitenlandse) IP-adressen was ingelogd op zijn account.

Het verweer

2.7 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 De commissie stelt voorop dat zij het spijtig vindt dat de consument slachtoffer is geworden van een hack van zijn account. De vraag is echter of DeGiro iets te verwijten valt. Meer in het bijzonder draait dit geschil om de vraag of DeGiro de consument voldoende beschermd heeft tegen de hack.

3.2 Allereerst is van belang dat er geen sprake was van een beveiligingsincident of datalek bij DeGiro. De commissie neemt daarbij in aanmerking dat DeGiro onweersproken heeft gesteld dat de inloginformatie die de hacker tot zijn beschikking had, niet verkregen is via kanalen van DeGiro en dat deze informatie daarmee buiten de invloedssfeer van DeGiro verkregen is.

3.3 Verder is van belang dat er geen specifieke wettelijke verplichting is voor DeGiro om een tweestapsverificatie in te voeren.

Voor zover de zorgplicht van DeGiro verlangt dat zij ervoor zorgt dat de beleggingsrekeningen van haar klanten goed beveiligd zijn, oordeelt de commissie – in lijn met eerdere uitspraken[1] – dat DeGiro hier voldoende aan voldaan heeft. DeGiro heeft haar klanten immers de mogelijkheid gegeven om hun account extra te beveiligen met tweestapsverificatie; ook heeft DeGiro haar klanten voldoende op deze mogelijkheid gewezen. Naar het oordeel van de commissie gaat de zorgplicht niet zover dat DeGiro een alternatief zou moeten aanbieden aan haar klanten die geen smartphone hebben.

3.4 Tot slot vormt de omstandigheid dat DeGiro pas achteraf heeft opgemerkt dat er vanaf verschillende buitenlandse IP-adressen was ingelogd op het account van de consument, geen tekortkoming. DeGiro heeft aangegeven dat er legitieme redenen kunnen zijn waarom beleggers met verschillende IP-adressen inloggen op hun account. Het feit dat er vanaf een ander IP-adres wordt ingelogd, hoeft dus niet meteen te betekenen dat het account gehackt is. De commissie volgt DeGiro hierin en oordeelt dat van DeGiro niet verwacht hoeft te worden dat zij *real time* in de gaten houdt vanaf welke IP-adressen haar klanten inloggen op hun accounts.

3.5 Dit alles leidt tot de volgende slotsom. Er is geen grond om DeGiro aansprakelijk te houden voor de schade van de consument. Zijn vordering moet daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] GC Kifid nr. 2022-0584 (overweging 3.10) en 2023-0679 (overweging 3.3-3.8).

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl