

**Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-747  
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 november 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro  
Datum uitspraak : 11 september 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering gedeeltelijk toegewezen

## **Samenvatting**

Execution only. Woonachtig buiten SEPA-landen. DeGiro heeft een overboeking van de Thaise bankrekening van Consument naar haar DeGiro account geweigerd en haar DeGiro account beëindigd. De Commissie is van oordeel dat DeGiro op juiste gronden de DeGiro account kon beëindigen, maar heeft wel te lang gedaan over de terugboeking van de gelden. De vordering wordt gedeeltelijk 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van DeGiro; 4) het aanvullende verweer van DeGiro; 5) de repliek van Consument en 6) de dupliek van DeGiro; 7) de na zitting aanvullende stukken van DeGiro; 8) de laatste reactie van Consument op de stukken van DeGiro na zitting.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 19 mei 2020 en hebben hieraan deelgenomen.
- 1.3 Consument en DeGiro hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## **2. Het geschil**

Voordat de Commissie over gaat tot haar beoordeling schetst de Commissie onder het kopje, 'wat is er gebeurd' de feiten. Daarna wordt bij 'de klacht en vordering' van Consument en 'het verweer' van DeGiro de standpunten van partijen weergegeven.

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Consument heeft per 29 januari 2019 een beleggingsrekening bij DeGiro. DeGiro heeft Consument geaccepteerd als klant. Tussen partijen zijn de 'Client Agreement' en de 'Investment Service Conditions' (hierna: 'Voorwaarden') van toepassing.
- 2.2 Op 7 maart 2019 heeft Consument een depotoverdracht aangevraagd van haar portefeuille van een Duitse portefeuille beheerder naar haar DeGiro account. Op dit overdrachtsformulier heeft Consument een Thais adres opgegeven. Op 15 mei 2019 stuurde ze het volgende e-mailbericht aan DeGiro:

*'For the second time, the money transferred by the brokerage firm Comdirect on my behalf has not reached my account. I have already set up a "Reference Konto" as suggested.  
Also, how an I / someone else transfer money to my Degiro account, from overseas, say Thailand?'*

DeGiro antwoordde Consument als volgt:

*'we would need some more information (IBAN, transaction prove) to track the transaction you are referring to. Please also be aware of that transactions are only feasible, when the same account holder for the transaction is given. Therefore transactions coming from different account holders than from the account holder of the DEGIRO Depot are not allowed.'*

- 2.3 Op 22 mei 2019 heeft Consument € 12.450,00 overgemaakt van haar Thaise rekening naar haar DeGiro rekening. Dit bedrag komt niet aan op haar DeGiro rekening. Als Consument vraagt waar haar geld is, informeert DeGiro op 3 juni 2019 dat zij alleen betalingen vanuit een EU bankrekening kunnen ontvangen. Als het bedrag vanaf een Thaise bank afkomstig is wordt het bedrag teruggeboekt zodra dit door DeGiro is ontvangen. Omdat de terugboeking op 2 juli 2019 nog steeds niet was ontvangen door Consument, heeft zij een advocaat ingeschakeld.
- 2.4 Op 10 juli 2019 heeft Consument een brief van DeGiro ontvangen dat haar account bij DeGiro wordt beëindigd, omdat DeGiro slechts bevoegd is in 18 landen diensten aan te bieden. Thailand behoort niet tot één van deze 18 landen.  
Consument heeft de gelegenheid gekregen om binnen een termijn van één maand haar saldo van haar account op nul te zetten. Wanneer er na die maand nog saldo is, dan gaat DeGiro deze posities sluiten zoals is omschreven in artikel 16.5 van de Voorwaarden.
- 2.5 Consument heeft op 25 juli 2019 een interne klacht ingediend omdat zij de terugboeking nog steeds niet heeft ontvangen en omdat DeGiro haar account wil beëindigen. Hierop heeft Consument geen antwoord ontvangen.

DeGiro is na het verlopen van de termijn wel overgegaan tot het sluiten van de openstaande posities van Consument wat zorgde voor een vrijgekomen bedrag van € 116.455,88.

- 2.6 Consument heeft per 15 november 2019 een klacht bij Kifid heeft ingediend.
- 2.7 Op 4 december 2019 is het overgemaakte bedrag van € 12.450,00 door Consument ontvangen. Het vrijgekomen bedrag van € 116.455,88 - door het opheffen van het DeGiro account - is op 15 mei 2020 bij Consument ontvangen.

*De klacht en vordering*

- 2.8 Consument vordert een schadebedrag van € 12.889,59, zijnde 10% van het conflictbedrag van € 128.895,88. Daarnaast vordert zij € 1.119,01 in rekening gebrachte transactiekosten en € 7.500,00 aan advocaatkosten. Dit bedrag moet worden vermeerderd met de wettelijke rente over € 12.450,00 voor de periode vanaf 22 mei 2019 tot 4 december 2019 en € 116.445,88 voor de periode 10 juli 2019 tot 15 mei 2020.
- 2.9 Consument stelt DeGiro aansprakelijk voor deze schade omdat het voor Consument onduidelijk was dat zij alleen transacties kon verrichten van en naar de goedgekeurde Duitse bankrekening en omdat het onduidelijk was dat zij geen transacties kon verrichten vanaf landen buiten de EU.
- 2.10 Consument heeft het bedrag vanuit Thailand overgemaakt naar haar DeGiro account omdat DeGiro heeft uitgelegd dat er alleen sprake moet zijn van dezelfde rekeninghouder en dat DeGiro alleen gegevens (zoals IBAN, transactiebewijs) nodig heeft om de transactie te kunnen traceren. Nu de transactie niet werd geaccepteerd heeft Consument extra transactiekosten moeten betalen door deze gebrekkige instructie van DeGiro. Daarnaast heeft Consument DeGiro al op 23 mei 2019 voorzien van de bankgegevens voor de terugboeking naar de Thaise bankrekening, maar het bedrag was kwijtgeraakt door DeGiro.
- 2.11 Ook stelt Consument dat DeGiro documenten fabriceert. Op de 'proof of payment', die DeGiro als bewijs heeft meegestuurd bij zijn verweer, staat een betalingsdatum van 2 februari 2019, terwijl de gelden pas door haar zijn ontvangen op 22 mei 2019. Bovendien twijfelt Consument aan de echtheid van het toestemmingsformulier van 20 januari 2019 waaruit blijkt dat zij bij aanvang van de relatie een Duits woonadres heeft opgegeven.
- 2.12 DeGiro heeft daarnaast zijn Voorwaarden niet nageleefd door op onjuiste gronden het account te beëindigen en eigenhandig de aandelen te verkopen. Consument heeft vooral voor DeGiro gekozen, omdat zij diensten aanbood aan klanten die over de grens wonen.

Het was vanaf het begin van de relatie duidelijk dat Consument in Thailand woont, omdat zij altijd heeft gecorrespondeerd met een Thais adres, ook bij de aanvraag van de portefeuille overdracht. Met Consument is niet gecommuniceerd dat DeGiro geen dienstverlening aanbiedt aan klanten die wonen in één van de landen op de EU lijst van 'Evolution of the EU list of tax havens'. Van intern beleid van DeGiro om klanten woonachtig in Thailand uit te sluiten is niet gebleken. DeGiro heeft Consument geaccepteerd met haar Thaise adres.

- 2.13 Tot slot acht Consument DeGiro aansprakelijk voor het achterhouden van € 116.445,88. Per 10 juli 2019 is het account beëindigd. DeGiro is dan verplicht om zo spoedig mogelijk de gelden aan Consument te doen toekomen. Door het bedrag met grote vertraging over te maken aan Consument is voor Consument schade ontstaan, nu zij dit bedrag niet heeft kunnen gebruiken voor verdere investeringen. DeGiro heeft nimmer gereageerd op de interne klacht dan wel heeft ontkent dat een klacht is ingediend. DeGiro participeerde slechts op de klacht nadat Kifid DeGiro erop had gewezen met de nodige vertragingen erbij. Door dit gedrag in handelwijze heeft Consument reden gehad om een advocaat in te schakelen waarmee haar juridische kosten terecht worden geclaimd.

*Het verweer*

- 2.14 DeGiro heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

*Waarover moet de Commissie een beslissing nemen?*

- 3.1 De Commissie moet beoordelen of DeGiro de overeenkomst met Consument mocht beëindigen omdat zij woonachtig bleek te zijn in Thailand. Relevant daarbij is de vraag of DeGiro toerekenbaar tekortgeschoten is in zijn communicatie richting Consument en of dit leidt tot een schadevergoedingsplicht. Daarna zal de Commissie beoordelen of DeGiro nalatig is geweest in het terugstorten van de gelden aan Consument.

*Wat wordt er verwacht van DeGiro als financiële dienstverlener?*

- 3.2 Vooropgesteld moet de Commissie rekening houden met het volgende. DeGiro valt onder het Wwft-toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Kort gezegd betekent dit dat DeGiro zich moet houden aan de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Om hieraan te voldoen wordt van DeGiro verwacht dat hij bij aanvang van een overeenkomst een cliëntenonderzoek doet om de klant te verifiëren en de herkomst van het vermogen vast te stellen. Bij de inschatting van het landrisico van een klant moet DeGiro gebruikmaken van de publicaties van Financial Action Task Force (FATF), waarin zij risicolanden aanwijst. Deze risicolanden leveren onvoldoende inspanning om witwassen en terrorismefinanciering te voorkomen. Eén van deze risicolanden is Thailand.

*Hoe is de overeenkomst tot stand gekomen?*

3.3 DeGiro heeft tijdens de procedure uitgelegd dat hij bij aanvang van de overeenkomst een cliëntenonderzoek doet naar de identiteit van de klant door te controleren of de naam van de rekeninghouder overeenkomt met de naam op het paspoort en de naam van de referentie-bankrekening. De gegevens voor dit onderzoek wordt door een nieuwe klant ingevuld op een toestemmingsformulier.

Uit het door DeGiro overgelegde toestemmingsformulier blijkt dat Consument het volgende adres heeft opgegeven:

**ADRESSDATEN**

Anschrift	████████████████████
PLZ/Ort	████████████████████
Land	<b>Deutschland</b>

Door het invullen en ondertekenen van dit document op 30 januari 2019 door Consument, staat Consument eveneens in voor de juistheid van de verstrekte gegevens, zoals in artikel 3 van dit formulier is opgenomen:

**3 Informationen**

Mit der Unterzeichnung erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass DEGIRO die zur Erbringung seiner Dienstleistungen erforderlichen Informationen über und in Bezug auf den Kunden erfasst und in sein Verwaltungssystem aufnimmt. Auf die erste Anfrage von DEGIRO hin wird der Kunde DEGIRO die von DEGIRO nach vernünftigem Ermessen angeforderten Informationen bereitstellen und dafür Sorge tragen, dass die Informationen korrekt sind und dass DEGIRO den bereitgestellten Informationen vertrauen kann.

Op basis van deze informatie heeft DeGiro Consument automatisch geaccepteerd als een EU-inwoner.

Hoewel Consument twijfelt aan de echtheid van dit document heeft Consument hiertoe geen bewijzen aangeleverd die deze twijfel rechtvaardigt. De Commissie kan daarom niet anders dan vaststellen dat Consument bij aanvang van de overeenkomst DeGiro niet heeft geïnformeerd dat zij in Thailand woont.

*Kon DeGiro de overeenkomst beëindigen?*

3.4 DeGiro heeft haar besluit om de overeenkomst met Consument te beëindigen als volgt toegelicht. In de Voorwaarden is opgenomen dat Consument wijzigingen in de voor DeGiro relevante persoonlijke informatie direct aan DeGiro moet melden. DeGiro zegt hierover dat ongeveer een uur na de acceptatie Consument haar adres heeft aangepast. Toch merkte DeGiro pas na haar aanvraag om de portefeuille over te dragen op dat Consument woonachtig is in Thailand. Omdat de DeGiro slechts bij aanmelding van een nieuwe klant een cliëntenonderzoek moet doen, komt dit de Commissie niet vreemd over. Consument wilde op dat moment een bedrag van ruim € 100.00,00 overmaken naar haar DeGiro-rekening.

Door de hoogte van het bedrag wordt haar overboeking aan een extra controle onderworpen; deze controle staat los van het cliëntenonderzoek. Voor deze controle vraagt DeGiro aan Consument om een bewijs van woonplaats en een bron van rijkdom te overleggen. Consument heeft DeGiro op 4 mei 2019 haar bewijs van verblijfsvergunning verstrekt met haar adres in Bangkok. Hierna heeft DeGiro een handmatig onderzoek verricht met input van verschillende afdelingen, waaronder de afdeling Compliance en Risk. Op basis van dit onderzoek heeft DeGiro besloten dat Consument niet langer cliënt kon zijn en de relatie zou beëindigen omdat - in lijn met DeGiro's acceptatie procedure dat moet voldoen aan de Wwft - geen dienstverlening wordt aangeboden aan klanten woonachtig in Thailand. Consument is per brief van 10 juli 2019 hiervan op de hoogte is gebracht.

- 3.5 De Commissie concludeert dat het besluit van DeGiro om de overeenkomst met Consument te beëindigen niet onredelijk of onbillijk is omdat Consument bij aanvang van de relatie DeGiro niet onmiddellijk heeft geïnformeerd over haar werkelijke woonplaats. DeGiro moet bovendien voldoen aan haar wettelijke verplichtingen op grond van de Wwft en heeft daarom de overeenkomst met Consument mogen beëindigen.
- 3.6 Consument stelt nog dat DeGiro ook dienstverlening aanbiedt aan landen buiten de EU. Dit blijkt uit de door Consument overgelegde informatie afkomstig van de website van DeGiro. De Commissie merkt hierover op dat deze informatie ook vermeldt dat niet alle landen worden geaccepteerd en dat een klant specifiek contact moet opnemen met de servicedesk. Consument heeft niet nagevraagd of Thailand wordt geaccepteerd, waardoor DeGiro niet kan worden tegengeworpen dat dit niet bij het cliëntenonderzoek naar voren is gekomen, te meer omdat zij een Duits adres heeft opgegeven.

*Kon DeGiro de geldtransactie weigeren van Consument?*

- 3.7 DeGiro wist niet anders dan dat Consument woonachtig was in Duitsland. Met dit gegeven heeft DeGiro gehandeld en zijn de vragen beantwoord alsof hij te maken had met een Consument woonachtig in een EU land. Maar op de specifieke vraag - of Consument of iemand anders geld kon overmaken vanaf een Thaise bankrekening – heeft DeGiro de indruk gewekt dat dit mogelijk was zolang de rekeninghouder hetzelfde was. Op basis van dit antwoord heeft Consument eigenhandig geld overgemaakt vanaf haar Thaise rekening naar haar DeGiro account.
- DeGiro is van mening dat Consument niet uit de e-mail alleen mocht begrijpen dat zij eigenhandig geld kon overmaken vanaf een Thaise rekening naar haar DeGiro-account. Uit de Voorwaarden, de website en het toestemmingsformulier blijkt dat Consument alleen geld kan overmaken van en naar haar opgegeven en goedgekeurde referentieaccount.

- 3.8 Hoewel begrijpelijk is dat Consument uit het antwoord op haar vraag heeft afgeleid dat zij geld kon overmaken vanaf een Thaise rekening naar haar DeGiro-account, zolang de accounthouder maar hetzelfde was, had Consument door alle andere informatie hier niet zomaar vanuit mogen gaan. DeGiro is geen bank maar een aanbieder van een execution only beleggingsdienstverlening. Hieruit volgt dat van Consument verwacht mag worden dat zij zichzelf informeert over het product, de beleggingen, maar ook binnen welke kaders de beleggingsdiensten mogelijk zijn. Dat de communicatie van DeGiro in de e-mail gebrekkig is, neemt niet weg dat alle informatie over het overboeken van geld naar de beleggingsrekening helder was. Bij aanvang van de overeenkomst is gecommuniceerd dat Consument alleen van en naar haar referentierekening geld kon overmaken. Dit staat ook in de Voorwaarden en wordt uitdrukkelijk vermeld op de website van DeGiro.
- De Commissie is daarom van oordeel dat Consument niet alleen op basis van dit antwoord mocht vertrouwen dat zij een akkoord had gekregen om eigenhandig geld over te maken vanaf een Thaise rekening naar haar beleggingsrekening bij DeGiro. DeGiro heeft de transactie mogen weigeren.

*Is DeGiro toerekenbaar tekort geschoten in zijn communicatie?*

- 3.9 Consument voert daarnaast aan dat zij, vanwege de handelwijze en de onduidelijke communicatie vanuit DeGiro, kosten heeft gemaakt, bestaande uit advocaatkosten. Om voor deze schadevergoeding in aanmerking te komen moet Consument allereerst aantonen dat DeGiro toerekenbaar tekort is geschoten in zijn communicatie.
- 3.10 Op basis van de overgelegde correspondentie stelt de Commissie vast dat de communicatie van DeGiro, achteraf gezien, beter had gekund. Hoewel de Commissie het ongenoegen van Consument hierover kan begrijpen, is het onvoldoende om in juridische zin van een tekortkoming te kunnen spreken. Daarvoor is het eigen aandeel van Consument in het ontstaan van de schade te groot doordat zij bij het openen van de rekening de indruk heeft gewekt in Duitsland woonachtig te zijn.
- DeGiro heeft dan wel nagelaten een specifieke vraag en haar specifieke klachten te beantwoorden. Daarnaast heeft Consument na het openen van de rekening aangegeven in Thailand te wonen. Maar uit de Voorwaarden, de informatie op de website, en met name het toestemmingsformulier is duidelijk dat van meet af aan een juist adres moet worden opgegeven. Nu Consument dat niet heeft gedaan moeten de gevolgen daarvan voor haar rekening blijven.

*Is DeGiro toerekenbaar tekort geschoten door de gelden te laat terug te storten?*

- 3.11 Het bedrag van € 12.450,00 is door Consument pas op 4 december 2019 ontvangen en het bedrag van € 116.455,88 is pas op 15 mei 2020 ontvangen op haar Thaise bankrekening. De Commissie is het met Consument eens dat het terugstorten van het geld veel te lang heeft geduurd, ook al is DeGiro geen bank maar een beleggingsonderneming.



Een beleggingsonderneming heeft minder mogelijkheden om geld over te maken aan een consument in het internationale betalingsverkeer dan een bank. Dat neemt niet weg dat DeGiro best voortvarender had kunnen handelen. Nadat het DeGiro in december 2019 is gelukt om het geld over te maken naar Consument, mag van DeGiro worden verwacht dat zij daarna ook de gelden uit de geliquideerde beleggingen meteen zou overmaken. Dit is niet gebeurd. Consument heeft daardoor vermogensschade geleden doordat zij niet over de gelden kon beschikken. De Commissie vindt het billijk dat DeGiro wettelijk rente moet betalen over dit bedrag, te rekenen van af 1 januari 2020 tot 15 mei 2020 om Consument te compenseren voor de vertraging in de terugbetaling die aan DeGiro moet worden toegerekend.

#### *Conclusie*

3.12 DeGiro heeft op juiste gronden de overeenkomst kunnen beëindigen. De kosten die hieruit voortvloeien blijven voor rekening en risico van Consument. Wel wijst de Commissie verdragingsrente toe.

#### **4. De beslissing**

De Commissie oordeelt als volgt.

- DeGiro moet binnen twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de wettelijk rente aan Consument betalen over € 116.445,88, te rekenen vanaf 1 januari 2020 tot 15 mei 2020.
- Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer 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](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na de verzenddatum 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 Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*