

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0114 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 mei 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 5 februari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Voorwaarden Beleggingsdiensten

Samenvatting

Dekkingstekort. DeGiro heeft de consument twee e-mails gestuurd om haar te waarschuwen voor het dekkingstekort. De e-mails zijn aan de aandacht van de consument ontsnapt. De consument vindt dat (de zorgplicht meebrengt dat) DeGiro ook telefonisch contact met haar had moeten opnemen. De commissie oordeelt dat de zorgplicht niet zover gaat dat DeGiro de consument ook telefonisch had moeten waarschuwen voor het dekkingstekort. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

1. Het procesverloop

- 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 hier 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument belegt bij DeGiro op basis van *execution only*. Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn onder meer de Voorwaarden Beleggingsdiensten van toepassing. De relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.2 Op 17 maart 2020 is er – in verband met een geschreven putoptie – een dekkingstekort ontstaan op de beleggingsrekening van de consument. DeGiro heeft de consument een e-mail gestuurd die, voor zover hier relevant, als volgt luidt:

“Uw DEGIRO rekening met gebruikersnaam [...] heeft een negatieve bestedingsruimte van 146.64 EUR.

Wij verzoeken u het tekort in de bestedingsruimte onmiddellijk aan te zuiveren. Indien dit niet gebeurt voor 19-03-2020 10:00 CE(S)T, gaat DEGIRO over tot het sluiten van posities waarbij extra kosten in rekening worden gebracht.

(...)

Voor meer informatie over de werking van ons marginsysteem en de tekortenprocedure, verwijzen wij u graag naar de Nadere informatie Beleggingsdiensten en handleiding risico beleggingsportefeuille. Dit document kunt u, net als de voorwaarden, vinden op Help Center.”

- 2.3 Op 18 maart 2020 heeft DeGiro de consument wederom een e-mail gestuurd om haar te waarschuwen voor het dekkingstekort.
- 2.4 Op 19 maart 2020 is DeGiro overgegaan tot het sluiten van een deel van de posities om zodoende het tekort aan te zuiveren. DeGiro heeft hiervoor kosten in rekening gebracht.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vindt dat DeGiro haar onvoldoende gewaarschuwd heeft voor het dekkingstekort. De consument had geen aandacht geschonken aan de mailtjes (omdat haar man het beheer doet van haar beleggingsrekening). Volgens de consument had DeGiro haar niet alleen een mailtje moeten sturen, maar had DeGiro haar ook *telefonisch* moeten waarschuwen. DeGiro heeft dit echter niet gedaan. Daarmee is DeGiro tekortgeschoten in haar zorgplicht. Aangezien DeGiro de aandelen op het dieptepunt van de markt verkocht heeft en daarbij ook kosten in rekening heeft gebracht, lijdt de consument schade. Zij stelt DeGiro hiervoor aansprakelijk.

Het verweer

- 2.6 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 Aan de commissie ligt de vraag voor of DeGiro de consument ook *telefonisch* had moeten waarschuwen voor het dekkingstekort.

- 3.2 De commissie overweegt dat de tekortenprocedure beschreven is in de Voorwaarden Beleggingsdiensten. Daaruit blijkt dat DeGiro de consument “*via WebTrader en - als nader overeen te komen tussen Partijen - per email, sms of anderszins*” moet waarschuwen als er een dekkingstekort is. DeGiro heeft hieraan voldaan door de consument op 17 en 18 maart 2020 een e-mail te sturen (zie overweging 2.2). Uit de Voorwaarden Beleggingsdiensten vloeit geen verplichting voort voor DeGiro om de consument ook telefonisch te waarschuwen voor een dekkingstekort. Anders gezegd: partijen zijn niet overeengekomen dat DeGiro telefonisch contact moet opnemen met de consument in geval van een dekkingstekort.
- 3.3 En anders dan de consument betoogt, gaat ook de zorgplicht niet zover dat DeGiro de consument telefonisch had moeten waarschuwen voor het dekkingstekort. Daarbij is van belang dat het hier om een *execution only* relatie gaat. De consument heeft een eigen verantwoordelijkheid om haar (short)posities – en in dit geval ook haar e-mail – in de gaten te houden. Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2018-210 (overweging 4.3) en nr. 2020-876 (overweging 3.5).
- 3.4 Kortom: het is weliswaar spijtig dat de e-mails van 17 en 18 maart 2020 aan de aandacht van de consument zijn ontsnapt, maar dit komt voor haar rekening en risico. En aangezien DeGiro niet verplicht was om de consument ook telefonisch te waarschuwen voor het dekkingstekort, is DeGiro in deze zaak niet tekortgeschoten.
- 3.5 Wat betreft de in rekening gebrachte kosten overweegt de commissie dat DeGiro op grond van de Voorwaarden Beleggingsdiensten en de Nadere Informatie Beleggingsdiensten (Tarievenoverzicht) gerechtigd was om kosten in rekening te brengen bij het sluiten van posities wegens een aanhoudend dekkingstekort. Overigens heeft DeGiro de consument hier ook over geïnformeerd in de e-mails van 17 en 18 maart 2020.
- 3.6 Dit alles leidt tot de slotsom dat de klacht van de consument ongegrond is en dat haar vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.

Bijlage: Relevante bepalingen uit de Voorwaarden Beleggingsdiensten DeGiro

Artikel 10. Limieten

10.5 Zekerheidswaarde versus Risico Limiet

Cliënt moet er voor zorgen dat de Zekerheidswaarde van de Persoonlijke Pagina altijd hoger is dan het Risico van die Persoonlijke Pagina. Indien ten aanzien van een Persoonlijke Pagina het Risico hoger is dan de Zekerheidswaarde, dan dient Cliënt deze overschrijding per direct ongedaan te maken door het storten van geld, het sluiten van posities in Financiële Instrumenten of anderszins.

10.9 Procedure bij overschrijding Limieten

Bij banken en beleggingsondernemingen in Nederland is het niet ongebruikelijk, dat bij de overschrijding van Limieten eerst na een periode van vijf beursdagen door de dienstverlener wordt ingegrepen. Om zowel Cliënt als DEGIRO te beschermen tegen oplopende schade, volgt DEGIRO een hiervan afwijkende procedure met een - beduidend - kortere termijn. DEGIRO wijst Cliënt hierbij nadrukkelijk op de navolgende bepalingen van dit artikel 10. Nadere details omtrent de procedure bij overschrijding van Limieten is te vinden in het document 'Zekerheid, Risico, Debet Geld en Debet Effecten' in de Nadere Informatie Beleggingsdiensten.

10.10 Melding overschrijding

Bij het overschrijden van een Limiet of aan het einde van een Handelsdag waarop een Limiet is overschreden, meldt DEGIRO de overschrijding aan Cliënt via WebTrader en - als nader overeen te komen tussen Partijen - per email, sms of anderszins. Wanneer aan het einde van de volgende Handelsdag de overschrijding nog steeds aanwezig is, dan meldt DEGIRO dit opnieuw aan Cliënt met een tweede mededeling. In beide mededelingen zal DEGIRO aan Cliënt de soort en hoogte van de overschrijding melden en aan Cliënt melden dat Cliënt de overschrijding per direct dient aan te zuiveren.

10.11 Ingrijpen DEGIRO

Indien 48 uur na de eerste mededeling (als hiervoor omschreven), de aan Cliënt gemelde overschrijding nog steeds aanwezig is, dan is DEGIRO gerechtigd posities van Cliënt te sluiten of verkopen voor zover dit nodig is om de overschrijding ongedaan te maken. Indien de overschrijding de Zekerheidswaarde versus Risico Limiet betreft, dan zal DEGIRO daarbij - voor zover dit mogelijk is - het Risico terugbrengen tot ten hoogste 90% van de Zekerheidswaarde.

Tarievenoverzicht DeGiro

TEKORTENPROCEDURE

	Tarief
Sluiten van positie bij aanhoudend tekort	€50,00 + 0,50% (max. € 500,00)
Kosten bij margin overschrijding bij 125%	Reguliere transactiekosten + €100,00 + 1,00% (max. € 500,00)