

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1036
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 21 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 7 december 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument houdt een positie in Pacton Gold Inc. en wil deze verder uitbreiden door middel van een order. DeGiro heeft het uitvoeren van de order geweigerd en daarvoor verwezen naar haar risicobeleid. De consument klaagt dat DeGiro hem niet toestaat zijn positie verder uit te breiden en dat hij niet is geïnformeerd over deze restrictie. De commissie is van oordeel dat DeGiro restricties mag opleggen gelet op de verplichting om haar bedrijfsvoering zodanig in te richten dat een beheerste en integere bedrijfsvoering is gewaarborgd. Het is niet gebleken dat de consument schade heeft geleden doordat DeGiro hem onvoldoende heeft geïnformeerd. De vordering wordt afgewezen.

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 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument houdt een effectenrekening aan bij DeGiro. Op 14 april 2021 wilde hij een order plaatsen voor 5.000 stukken Pacton Gold Inc.

De opgegeven limietprijs was 0,70 CAD. Op dat moment had hij reeds 35.000 stukken Pacton Gold Inc. in zijn portefeuille. De consument kreeg vervolgens de volgende melding:

“Helaas kan dit product niet verhandeld worden. Dit kan het gevolg zijn van regelgeving, uw profiel of als gevolg van een intern besluit.”

- 2.2 De consument heeft een klacht ingediend bij DeGiro en haar verzocht de order alsnog toe te staan. Dat verzoek is door DeGiro afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.3 De consument stelt dat DeGiro is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens hem door hem niet toe te staan zijn positie in het aandeel Pacton Gold Inc. te vergroten. DeGiro heeft geen goede reden gegeven waarom de order niet uitgevoerd kan worden. De enkele mededeling dat DeGiro en haar klanten risico lopen doordat de consument een te grote positie in het betreffende aandeel inneemt, is onvoldoende. Daarnaast is DeGiro tekortgeschoten in haar informatievoorziening door de consument niet vooraf te informeren voor welke aandelen er restricties gelden en waarom dat zo is. De consument vordert vergoeding van de schade die hij lijdt doordat hij zijn portefeuille niet kan uitbreiden. Hoe groot de schade zal worden, is echter niet duidelijk.

Het verweer

- 2.4 DeGiro heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Algemeen

- 3.1 Aan de commissie is gevraagd 1) of DeGiro gerechtigd is restricties in te voeren voor het uitbreiden van de positie van de consument in het betreffende aandeel en 2) of DeGiro hem daarover voldoende heeft geïnformeerd.

Mag DeGiro restricties hanteren?

- 3.2 DeGiro heeft aangevoerd dat zij verplicht is een gedegen risicobeleid te voeren. Omdat de omvang van de totale positie voor het betreffende product door alle klanten tezamen te groot is, heeft DeGiro besloten in dit geval een restrictie op te leggen voor dit product om haar klanten en zichzelf te beschermen.

Voor dat besluit is ook van belang dat het gaat om een bedrijf met een relatief lage waarde per aandeel, waarvan het risico op aandelensplitsingen of andere *corporate actions* groot is, terwijl het aandeel wordt verhandeld op een beurs waarvan de informatie over dergelijke *corporate actions* DeGiro niet altijd tijdig bereikt.

- 3.3 De commissie stelt voorop dat DeGiro op grond van artikel 4:14 Wft is gehouden om haar bedrijfsvoering zodanig in te richten dat een beheerste en integere bedrijfsvoering is gewaarborgd. DeGiro is als beleggingsonderneming verplicht om bij het uitvoeren van haar dienstverlening doeltreffende systemen en procedures in te stellen die zijn gericht op het beheersen van de risico's in haar bedrijfsvoering, waarbij zij zelf moet bepalen welke risico-omvang zij tolereert voor zichzelf en haar klanten. Dit volgt uit artikel 23 van de Gedelegeerde Verordening (EU) nr. 2017/565. Het staat DeGiro daarbij vrij deze procedures naar eigen inzicht in te richten om invulling te geven aan deze verplichting.¹ Daaronder valt ook het hanteren van restricties voor de omvang van posities die haar klanten kunnen innemen.

Heeft DeGiro haar informatieplicht geschonden?

- 3.4 De consument heeft verder gesteld dat hij onvoldoende is geïnformeerd over de restricties die DeGiro oplegt. De commissie is het met de consument eens dat DeGiro hem hierover beter had kunnen informeren. Tot een toewijzing van de klacht kan dit echter niet leiden, omdat niet is komen vast te staan dat de consument door deze omissie in de algemene informatieverstrekking schade heeft geleden. Was de consument wel geïnformeerd door DeGiro, dan had hij nog steeds te maken gehad met de door haar opgelegde restricties.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

¹ Zie ook Geschillencommissie Kifid, nr. 2021-0505.

Bijlage - relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:14 Wft

- 1 Een beheerder van een beleggingsinstelling, een beheerder van een icbe, beleggingsinstelling, icbe, beleggingsonderneming, bewaarder, datarapporteringsdienstverlener of pensioenbewaarder richt de bedrijfsvoering zodanig in dat deze een beheerste en integere uitoefening van zijn onderscheidenlijk haar bedrijf waarborgt.
- 2 Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld met betrekking tot het eerste lid. Deze regels hebben betrekking op:
 - a. het beheersen van bedrijfsprocessen en bedrijfsrisico's;
 - b. integriteit, waaronder wordt verstaan het tegengaan van:
 - 1°. belangenverstrengeling;
 - 2°. het begaan van strafbare feiten of andere wetsovertredingen door de financiële onderneming of haar werknemers die het vertrouwen in de financiële onderneming of in de financiële markten kunnen schaden;
 - 3°. relaties met cliënten of deelnemers die het vertrouwen in de financiële onderneming of in de financiële markten kunnen schaden; en
 - 4°. andere handelingen door de financiële onderneming of haar werknemers die op een dusdanige wijze ingaan tegen hetgeen volgens het ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt, dat hierdoor het vertrouwen in de financiële onderneming of in de financiële markten ernstig kan worden geschaad; en

- c. ordelijke en transparante financiëlemarktprocessen, zuivere verhoudingen tussen marktpartijen en zorgvuldige behandeling van cliënten en deelnemers, waaronder wordt verstaan:
- 1°. het waarborgen van de informatieverstrekking aan cliënten of deelnemers;
 - 2°. het waarborgen van de vastlegging van de relatie met de cliënten of deelnemers;
 - 3°. het waarborgen van de zorgvuldige behandeling van cliënten of deelnemers;
 - 4°. het tegengaan van belangenconflicten tussen de financiële onderneming en cliënten of deelnemers en tussen de cliënten of deelnemers onderling;
 - 5°. het waarborgen van de rechten van cliënten of deelnemers; en
 - 6°. andere bij algemene maatregel van bestuur te bepalen onderwerpen.
- 3 Onverminderd de artikelen 3:17 en 3:27 kunnen bij of krachtens algemene maatregel van bestuur ten aanzien van clearinginstellingen met zetel in Nederland en bijkantoren van clearinginstellingen met zetel in een niet-aangewezen staat regels worden gesteld met betrekking tot de onderwerpen, bedoeld in het tweede lid, onderdeel c.
- 4 Onverminderd artikel 3:17 is het tweede lid, aanhef en onderdeel c, van overeenkomstige toepassing op premiepensioeninstellingen.
- 5 De Autoriteit Financiële Markten kan op aanvraag geheel of gedeeltelijk, al dan niet voor bepaalde tijd, ontheffing verlenen van het op grond van het tweede lid bepaalde, met uitzondering van het met betrekking tot het verlenen van een beleggingsdienst of verrichten van een beleggingsactiviteit of nevendienst bepaalde, indien de aanvrager aantoonst dat daaraan redelijkerwijs niet kan worden voldaan en dat de doeleinden die dit artikel beoogt te bereiken anderszins worden bereikt.
- 6 Voor de toepassing van het tweede lid wordt een datarapporteringsdienstverlener gelijkgesteld met een financiële onderneming.

Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/565

Artikel 23

Risicobeheer

(artikel 16, lid 5, van Richtlijn 2014/65/EU)

- I. Beleggingsondernemingen nemen de volgende maatregelen met betrekking tot risicobeheer:
 - a) adequate gedragsregels en afdoende procedures voor het risicobeheer vaststellen, implementeren en in stand houden die de risico's onderkennen die aan de activiteiten, processen en systemen van de beleggingsonderneming verbonden zijn en die zo nodig de risico-omvang bepalen die door de ondernemingen wordt getolereerd;
 - b) effectieve regelingen, processen en mechanismen vaststellen om de aan de activiteiten, processen en systemen van de onderneming verbonden risico's te beheren in het licht van deze risicotolerantie;
 - c) het volgende te monitoren:
 - i) de deugdelijkheid en effectiviteit van de door de beleggingsonderneming vastgestelde gedragsregels en procedures voor het risicobeheer;
 - ii) de mate waarin de beleggingsonderneming en haar relevante personen de overeenkomstig punt b) vastgestelde regelingen, procedures en mechanismen in acht nemen;
 - iii) de deugdelijkheid en effectiviteit van de maatregelen die genomen zijn tegen eventuele onvolkomenheden in deze gedragsregels, procedures, regelingen, processen en mechanismen, zoals verzuim van de relevante personen om deze regelingen, processen en mechanismen in acht te nemen of deze gedragsregels en procedures te volgen.

2. Beleggingsondernemingen belasten zich ermee, indien zulks passend en evenredig is gezien de aard, schaal en complexiteit van hun bedrijf en de aard en het gamma van de beleggingsdiensten en -activiteiten die in het kader van dit bedrijf worden verricht, een onafhankelijk werkende risicobeheerfunctie in te stellen en in stand te houden die zorgt voor:
- a) uitvoering van de in lid I bedoelde gedragsregels en procedures;
 - b) rapportage en adviesverlening aan de directie overeenkomstig artikel 25, lid 2.

Indien een beleggingsonderneming geen risicobeheerfunctie instelt en in stand houdt overeenkomstig de eerste alinea, is zij in staat op verzoek aan te tonen dat de gedragsregels en procedures die zij overeenkomstig lid I heeft vastgesteld, aan de daarin gestelde vereisten voldoen.