

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0182 (mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 25 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: flatexDEGIRO Bank AG, handelend onder de naam DeGiro, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	: 9 maart 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

Onderzoek naar herkomst vermogen op grond van de Wwft. DeGiro mocht belastingaangifte opvragen en, omdat dat deze niet werd verstrekt, de beleggingen verkopen en de rekeningen sluiten.

### **1. De procedure**

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende documenten met bijlagen, bestaande uit de klacht en aanvullingen daarop, DeGiro's verweerschrift en de reacties van de consument van 18 maart, 28 april, 4 mei en 1 december 2021, DeGiro's e-mail van 8 december 2021, de brief van de consument van 9 december 2021, DeGiro's brief van 19 januari 2022 en de brief van de consument van 29 januari 2022.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op basis van de stukken beslist.
- 1.3 In 3.1 tot en met 3.3 hierna wordt toegelicht waarom deze uitspraak niet-bindend is.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft twee effectenrekeningen bij DeGiro gehad. Daarop belegde hij op basis van execution only.
- 2.2 In juli 2020 heeft DeGiro de consument verzocht de herkomst van zijn vermogen toe te lichten.
- 2.3 Op 16 september 2020 mailde DeGiro dat de ingediende stukken onvoldoende informatie gaven.

Zij verzocht de consument uiterlijk 29 september 2020 stukken in te dienen die de herkomst van zijn vermogen konden aantonen, bijvoorbeeld een 'Einkommenssteuernachweis' (bewijsstuk ten aanzien van inkomensbelasting) als het ging om inkomsten uit dienstverband.

- 2.4 Op 16 september 2020 mailde de consument dat hij geen aanvullende stukken wilde verstrekken omdat dit werd verlangd door financiële toezichthouders, die hij incompetent vond, en omdat DeGiro niet had toegelicht waarom zij na vijf jaar opeens gegevens opvroeg. Ook schreef hij dat hij akkoord ging met het kosteloos overboeken van zijn effecten naar een rekening elders.
- 2.5 Bij brief van 15 oktober 2020 heeft DeGiro de consument medegedeeld dat de cliëntenovereenkomst per 15 november 2020 werd opgezegd. Reden daarvoor was dat hij onvoldoende stukken had verstrekt over de herkomst van zijn vermogen. DeGiro wees er ook op dat, als op 15 november 2020 nog (posities in) beleggingen op zijn rekening stonden, deze posities zouden worden gesloten.
- 2.6 Op 23 oktober 2020 mailde de consument dat hij niet bereid was kosten wegens de opzegging te dragen omdat het DeGiro was die tot opzegging had besloten. Wel was hij bereid zijn beleggingen over te boeken naar een rekening bij een andere broker, maar alleen als DeGiro daarvoor geen kosten zou rekenen.
- 2.7 Op 8 november 2020 mailde de consument dat hij bereid was informatie over de herkomst van zijn vermogen te verstrekken. Op 9 november 2020 mailde DeGiro dat hij wederom het formulier daarvoor kon invullen en dat zijn portefeuille zou worden gesloten als hij voor de datum van opzegging niet de vereiste documenten zou verstrekken. Verder schreef DeGiro:

“(...) Zoals al toegelicht aan de telefoon is een kosteloze overboeking niet mogelijk.

Wij baseren ons op Europese rechtsregels, omgezet in Nederlands recht (Wwft). De EU heeft leidraden gepubliceerd over de zorgplicht jegens klanten en de factoren die (...) financiële instellingen bij de beoordeling van het risico op witwassen en financiering van terrorisme moeten betrekken. Op p. 59 kunt u nalezen welke [hier ontbreekt een woord, opmerking Kifid] een 'due diligence'-onderzoek' van onze klanten (...) legitimeert. Op de volgende website vindt u de gepubliceerde leidraad (...)

Er kunnen diverse aanleidingen zijn voor aanvullend onderzoek. Voor het geval dat een klant onderwerp is van verscherpt onderzoek vragen wij altijd om gegevens aangaande woonplaats en een toelichting van de herkomst van vermogen. De herkomst van uw vermogen moet met documenten worden aangetoond. Voor het controleren van het gehele vermogen vragen wij daarom een belastingaangifte. Voor het controleren van de herkomst kunnen verschillende documenten worden ingediend. Wordt het vermogen in dienstverband verkregen, dan is een loonopgave toereikend. [vertaling Kifid] (...)

- 2.8 De consument heeft op 10 november 2020 enkele stukken toegestuurd, waaronder een loonstrook en een overzicht van zijn vermogen bij een andere bank. Op 11 november 2020 schreef DeGiro dat deze stukken onvoldoende toelichting gaven, zodat aanvullende stukken vereist waren voor het vaststellen van de herkomst van zijn vermogen en zijn actuele financiële situatie. DeGiro vroeg om de meest recente belastingaangifte en een toelichting van zijn recente (ontvangen en verrichte) betalingen ('eine Erklärung Ihrer zuletzt getätigten Ein- und Auszahlungen'), met het verzoek die uiterlijk 14 november 2020 te verstrekken.
- 2.9 De consument mailde op 11 november 2020 om 14.23 uur dat het hem, ook na telefonische navraag bij DeGiro, niet duidelijk was wat met een toelichting van zijn recente betalingen werd bedoeld. Ook schreef hij dat op p. 59 van de toegezonden leidraad niet werd vermeld dat een consument een belastingaangifte moet toezenden en dat DeGiro daarom zonder wettelijke grondslag een belastingaangifte opvroeg. Verder schreef hij:

"(...) Een opgave van vermogen en inkomen heb ik al verstrekt. De belastingaangifte bevat privé-gegevens. Daarnaast heb ik deze allang ingediend bij de belastingdienst. Ik zal hem proberen te krijgen, als me dat op zo korte termijn niet lukt dan ligt dat buiten mijn macht. (...)

Ik wil hier voor de verdere processen alles samenvatten wat tot nu toe gebeurt:

- U dreigt mijn depots zonder reden te beëindigen (...).
- U kunt niet duidelijk formuleren en eist meer gegevens die buiten de gebruikelijke controle vallen en inbreuk maken op de privacy. (...)
- U weigert mijn depots kosteloos over te boeken (...).

Ik zou graag de bovenstaande punten graag bevestigd zien. (...) [vertaling Kifid]"

Later op 11 november 2020, om 20.10 uur, heeft de consument gemaild:

"(...) Ik heb vandaag genoeg tijd besteed om te beseffen dat deze idiote verzoeken nergens op slaan. (...)

Bovendien hebt u niet alleen de grondslag voor het opvragen van een belastingaangifte niet verstrekt, maar was u zelfs niet in staat het verzoek juist te formuleren. Ik (...) weet nog steeds niet hoe het zit. Maar hoe dan ook, ik ga ervan uit dat dit een illegale poging is om aan de privégegevens te komen. Ik heb DeGiro vandaag 3 keer gebeld!!! Niemand kan zeggen wat het betekent...

Ik heb u de stukken verstrekt volgens uw document op pagina 59. Dat is meer dan wat welke broker dan ook kan verlangen.

U hebt 5 jaar lang geld aan mij verdiend. Zo slecht als u met klanten omgaat heb ik nog nooit gezien. Geef u dan maar mijn geld terug, ik wil graag alle provisie terug. Of ik wil ook uw belastingaangifte zien. (...)

Ik ga ervan uit dat ik binnen de door u gestelde termijn geen redelijk antwoord van u ontvang.

Daarom bied ik u nog steeds de mogelijkheid mijn depot kosteloos over te boeken (...). Reden: zoals eerder gezegd, u wilt de rekeningen opzeggen en eist stukken waarop u geen recht hebt (...).

Al het andere is voor mij onaanvaardbaar. (...) [vertaling Kifid]"

## 2.10 Op 13 november 2020 mailde DeGiro:

“(…) Zoals vermeld in de opzeggingsbrief wordt uw rekening op 15-11-2020 gesloten. U was voor de datum van opzegging niet coöperatief en hebt ons geen toereikende documenten of gegevens verstrekt. Graag herinneren wij u eraan dat u, als u uw posities (...) wilt overboeken, de overboeking in gang moet zetten voor de datum van opzegging en alle relevante documenten moet toezenden en overboekingskosten voor 15-11-2020 moet accepteren. U hebt uiteraard de mogelijkheid uw posities zelf te sluiten. Als u dit niet doet worden deze door DeGiro gesloten. [vertaling Kifid] (...)”

In antwoord daarop, eveneens op 13 november 2020, schreef de consument nogmaals dat DeGiro niet had aangetoond dat zij een belastingaangifte mocht opvragen. Verder schreef hij dat hij de formulieren voor het overboeken van de portefeuille al aan DeGiro had gestuurd, maar niet bereid was de overboekingskosten te dragen.

## 2.11 Op 17 november 2020 heeft DeGiro de portefeuille van de consument geliquideerd.

### *Klacht, vordering en verweer*

2.12 In zijn klachtformulier vordert de consument dat DeGiro wordt veroordeeld tot (a) vergoeding van een verlies van € 65.000,- veroorzaakt door haar acties, (b) herstel van vier onteigende posities en (c) terugbetaling van alle kosten die DeGiro sinds de opening van zijn rekeningen heeft ingehouden. In zijn reactie van 18 maart 2021 heeft de consument twee schadebedragen vermeld: € 63.108,39 te vermeerderen met CHF 3.360,14. In zijn reactie van 28 april 2021 heeft hij toegevoegd dat zijn schade ook kan worden vergoed doordat hij de liquidatieopbrengst aan DeGiro terugbetaalt en DeGiro de exacte waarde van al zijn posities overboekt naar de rekening bij zijn nieuwe broker. Ten slotte, in zijn reactie van 4 mei 2021, heeft de consument geschreven dat hij aanspraak maakt op het resterende tegoed op zijn rekeningen bij DeGiro. In verband met dit laatste heeft de commissie aanvullende informatie opgevraagd bij partijen. Uit de vervolgens ingediende reacties blijkt dat de consument ten aanzien van dit tegoed geen vordering meer instelt en zijn vordering tot schadevergoeding beperkt tot een bedrag van € 41.467,- voor zijn eurorekening en een bedrag van CHF 3.360,- voor zijn CHF-rekening.

2.13 De vorderingen van de consument berusten op de stelling dat DeGiro zonder daartoe gerechtigd te zijn een kopie van zijn belastingaangifte heeft opgevraagd en, eveneens zonder daartoe gerechtigd te zijn, de overeenkomst met hem heeft beëindigd en de posities op zijn rekeningen gesloten hoewel hij bezwaar daartegen had gemaakt en had verzocht zijn beleggingen naar een rekening bij een andere broker over te boeken.

2.14 DeGiro heeft verweer gevoerd. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Niet-bindend advies*

- 3.1 Voordat zij op de klacht ingaat zal de commissie onderzoeken volgens welk recht de klacht moet worden beoordeeld en of zij uitspraak kan doen met een bindend of een niet-bindend advies.
- 3.2 In DeGiro's Voorwaarden Beleggingsdiensten staat dat de overeenkomst tussen partijen wordt beheerst door Nederlands recht. Van belang is verder dat op grond van artikel 6 lid 2 van de Rome I-verordening (Verordening (EG) nr. 593/2008, gelezen in samenhang met artikel 10:154 van het Burgerlijk Wetboek) de overeenkomst wordt beheerst door het recht van de woonplaats van de consument – in dit geval Zwitsers recht – voor zover dat recht hem meer bescherming biedt. De verordening heeft rechtstreekse werking en is van dwingend recht, zodat daarvan niet in het nadeel van een consument mag worden afgeweken.
- 3.3 Op grond van artikel 43.2 van het reglement beoordeelt de commissie klachten naar Nederlands recht. De commissie kan niet vaststellen of de genoemde mogelijkheid zich hier voordoet dat het Zwitserse recht de consument meer bescherming biedt. Dit betekent dat de consument de mogelijkheid moet behouden zijn klacht in volle omvang aan de gewone rechter voor te leggen. Deze uitspraak is daarom niet-bindend.

#### *Inhoudelijke beoordeling*

- 3.4 Op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft) moet DeGiro cliëntenonderzoek verrichten. Dit uitgangspunt is door de consument niet bestreden. Wel voert hij aan dat DeGiro in dit kader een belastingaangifte heeft opgevraagd, maar ondanks herhaald verzoek niet heeft uitgelegd op grond van welke rechtsregel zij dit mag doen.
- 3.5 DeGiro voert aan dat zij in het kader van de Wwft een poortwachtersfunctie heeft bij het tegengaan van witwassen en financieren van terrorisme, dat zij in het kader daarvan de herkomst van het vermogen van haar klanten moet nagaan en dat zij aanzienlijke beoordelingsruimte heeft bij het opvragen van bewijsstukken ten aanzien van de herkomst van vermogen.
- 3.6 De commissie gaat uit van het beoordelingskader dat in eerdere uitspraken is gehanteerd.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Zie onder meer de uitspraken van de commissie met nummer 2021-0370, 2021-0524 en 2022-0035.

Dit beoordelingskader houdt in dat een instelling zoals DeGiro op grond van de Wwft cliëntonderzoek moet doen (artikel 3 lid 1 en 2 Wwft). Onder dit onderzoek valt het zo nodig nagaan ‘van de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden’. De Wwft laat instellingen ruimte voor het formuleren en uitvoeren van eigen beleid voor hun cliëntenonderzoek<sup>2</sup> en als een klant niet meewerkt aan een informatieverzoek, moet de instelling op grond van de Wwft de relatie beëindigen. Dit betekent nog niet dat een instelling onbegrensd informatie mag opvragen; in een Kifid-procedure kan worden beoordeeld of een cliëntenonderzoek is uitgevoerd op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.<sup>3</sup> Verder is van belang dat op grond van artikel 8 e.v. Wwft in bepaalde situaties een verscherpt cliëntenonderzoek vereist is en dat de Wwft ook op dit punt de instelling ruimte laat voor eigen beleid; de instelling dient immers, als zij beoordeelt of verscherpt onderzoek aangewezen is, ‘ten minste’ rekening houden met de risicofactoren in bijlage III bij de vierde anti-witwasrichtlijn. Tot slot is relevant dat de AFM-leidraad over dit onderwerp vermeldt dat in het kader van een verscherpt cliëntenonderzoek om een belastingaangifte mag worden gevraagd.<sup>4</sup>

- 3.7 Wegens de in 3.6 genoemde omstandigheden, in het bijzonder dat de Wwft instellingen toestaat een cliëntenonderzoek volgens eigen beleid uit te voeren, geldt als uitgangspunt dat DeGiro gerechtigd is in het kader van een herkomstonderzoek een belastingaangifte op te vragen wanneer de verstrekte gegevens naar haar oordeel ontoereikend zijn en zij aanleiding ziet voor een verscherpt cliëntenonderzoek.
- 3.8 Aan de orde is vervolgens de vraag of DeGiro in dit concrete geval in redelijkheid een belastingaangifte mocht opvragen. Om dit geschilpunt te beoordelen heeft de commissie aanvullende informatie opgevraagd. In reactie daarop heeft DeGiro vermeld dat zij op grond van de Wwft transacties van klanten moet monitoren en dat op de rekeningen van de consument in het voorjaar van 2020 grote bedragen werden bij- en afgeschreven: in maart 2020 maakte hij € 60.000,- en CHF 104.000 over en een maand later onttrok hij € 45.000,- en CHF 83.000. Volgens DeGiro kunnen zulke bewegingen van geld worden benut voor belastingontduiking doordat geldsommen op bepaalde data onzichtbaar worden gemaakt.

---

<sup>2</sup> Vgl. de uitspraak met nummer 2022-0035; in 3.4 wordt overwogen dat een instelling ‘risicogebaseerd’ onderzoek mag doen, wat inhoudt dat de intensiteit van het onderzoek mag variëren al naar gelang de risico’s die bepaalde typen cliënten, producten, diensten e.d. meebrengen.

<sup>3</sup> Vgl. de uitspraak met nummer 2021-0524, overweging 3.2. Het uitgangspunt dat een Wwft-instelling niet onbegrensd informatie mag opvragen is in de literatuur in die zin omschreven dat het informatieverzoek proportioneel moet zijn; voor de omvang van de medewerkingsplicht van de klant is ook bepalend of er concrete aanwijzingen zijn van een risico (op witwassen of terrorisme); vgl. F.M.A. ’t Hart, Afscheid nemen doet pijn, in; CDD, Wwft en Sw voor de financiële sector (2021), p. 171-176.

<sup>4</sup> Leidraad Wwft en Sanctiewet. Toelichting op de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en de Sanctiewet 1977, gepubliceerd 19 oktober 2020, p. 26.

DeGiro zag daarom aanleiding voor het informatieverzoek van juli 2020 en wegens de voorgaande omstandigheden, in combinatie met zijn weigering de gevraagde informatie te verstrekken, werd de consument aangemerkt als klant met hoog risico.

- 3.9 De consument brengt hiertegen in dat DeGiro geen belastingaangifte had mogen opvragen. Hij stelt dat dat hij het recht heeft persoonlijke gegevens zoals een belastingaangifte alleen te verstrekken als DeGiro aantoont een wettelijke grondslag voor haar informatieverzoek te hebben en dat zij, in langdurige correspondentie, heeft verzuimd dat aan te tonen. Volgens de consument stond in de reeds verstrekte stukken voldoende informatie over zijn vermogen en kon hij niet op korte termijn een (kopie van) een belastingaangifte verstrekken omdat de belastingdienst wegens achterstanden nog niet daarop had beslist. De consument stelt dat hij een legitieme reden had voor de overschrijvingen van begin 2020, namelijk het invoeren van een negatieve rente. Verder acht hij het niet goed mogelijk met zulke overschrijvingen belasting te ontduiken.
- 3.10 De commissie overweegt als volgt. Bepalend is of DeGiro in redelijkheid heeft mogen overgaan tot een herkomstonderzoek en in dat kader een belastingaangifte mocht opvragen. Naar het oordeel van de commissie was dit het geval. Het staat vast dat in het voorjaar van 2020 aanzienlijke bedragen op de rekeningen van de consument zijn bij- en afgeschreven en ook dat dit in die periode incidentele betalingen waren; de commissie betreft hierbij dat de Wwft een aanzienlijk lager bedrag vermeldt, namelijk € 15.000,-, bij incidentele transacties die aanleiding geven voor een cliëntenonderzoek (artikel 3 lid 5 onder b Wwft). Onder die omstandigheden was DeGiro gerechtigd informatie op te vragen over de herkomst van de bijgeschreven bedragen en, omdat de ontvangen informatie naar haar oordeel ontoereikend was, ook een belastingaangifte op te vragen.
- 3.11 Dit wordt niet anders door de stelling van de consument dat hij bij de belastingdienst op korte termijn geen kopie van zijn belastingaangifte kon krijgen. Zelfs als dit vast zou staan, had het op zijn weg gelegen voor zover mogelijk mee te werken aan dit informatieverzoek, bijvoorbeeld door spoedig een kopie bij de belastingdienst op te vragen. Uit de in 2.9 geciteerde e-mails blijkt echter dat hij daartoe niet bereid was. In de eerste e-mail van 11 november 2020 schreef de consument weliswaar dat hij zou proberen een kopie bij de belastingdienst op te vragen, in zijn tweede e-mail van die dag stelde hij zich echter op het standpunt dat DeGiro om stukken vroeg zonder daartoe gerechtigd te zijn.
- 3.12 Gezien het voorgaande heeft DeGiro de consument mogen verzoeken een kopie van zijn meest recente belastingaangifte te verstrekken en heeft zij, omdat hij daartoe niet bereid bleek, de cliëntenovereenkomst mogen opzeggen en de posities op zijn rekeningen mogen sluiten. Het is daarom niet gebleken dat in deze zaak een grond bestaat voor vergoeding van verlies en kosten die bij het sluiten van posities zijn ontstaan.



Dit geldt des te meer omdat DeGiro in haar opzeggingsbrief van 15 oktober 2020 heeft vermeld dat, voor zover op 15 november 2020 posities zouden resterend, deze zouden worden gesloten (zie 2.5 hiervoor).

3.13 Volgens de consument heeft DeGiro voor het verstrekken van aanvullende gegevens een termijn tot 18 november 2020 gesteld, maar desondanks eerder al posities gesloten. Uit het verweerschrift blijkt dat de posities op 17 november 2020 zijn gesloten; verder stelt DeGiro dat zij 15 november 2020 als einddatum heeft genoemd in haar opzeggingsbrief. In reactie daarop heeft de consument, in zijn reactie van 18 maart 2021, twee schermafdrukken opgenomen met de bewoording ‘Welkom. Wij hebben enkele extra gegevens nodig voor het completeren van uw profiel. Deadline 18/11/2020’ [vertaling Kifid]. De commissie constateert dat DeGiro’s informatie over deze datum niet consistent was, maar dat betekent nog niet dat de gestelde schade daardoor is veroorzaakt. In haar e-mail van 13 november 2020 heeft DeGiro immers wel degelijk medegedeeld dat de rekening op 15 november 2020 zou worden gesloten.

*Slotsom*

3.14 Gezien het voorgaande zullen de vorderingen van de consument worden afgewezen.

3.15 Naar het oordeel van de commissie rechtvaardigt het belang van de zaak – zowel de grootte van de vordering als het feit dat vergelijkbare klachten over (de omvang van) een cliëntenonderzoek ook in andere zaken aan de orde komen – dat de consument hoger beroep kan instellen. De commissie zal daarom, op de voet van artikel 2.2 aanhef en onder a van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening, bepalen dat voor de consument hoger beroep openstaat.

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

De commissie:

- (a) wijst de vorderingen van de consument af; en
- (b) bepaalt dat de consument tegen deze uitspraak hoger beroep kan instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening.

*In overweging 3.15 en in de beslissing is vermeld dat tegen deze uitspraak hoger beroep kan worden ingesteld bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van de uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van hoger beroep vindt u op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*



*Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u verzoeken vergissingen zoals schrijf- of rekenfouten of een verkeerde naam of datum te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na verzending kunt u 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 niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie staat in artikel 40 reglement.*