

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0679

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

Klacht ontvangen op	28 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	FlatexDEGIRO Bank AG, met haar bijkantoor flatexDEGIRO Bank Dutch Branch mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	10 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

In het kader van het Wwft-cliëntenonderzoek heeft DeGiro de consument verzocht om het online formulier “Declaratie herkomst vermogen” in te vullen. Een maand later – toen de deadline verstreken was en het formulier nog niet was ingevuld – heeft DeGiro het account van de consument geblokkeerd. De consument beklagt zich hierover. De commissie is van oordeel dat DeGiro de consument mocht vragen om het formulier in te vullen. En hoewel de commissie de onvrede van de consument begrijpt, levert de handelwijze van DeGiro (juridisch gezien) geen tekortkoming op.

1. 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) het verweerschrift van DeGiro; 3) de aanvulling daarop; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van DeGiro; en 6) de geluidsopnames van de telefoongesprekken van 29 december 2021.
- 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 de bank 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 had een beleggingsrekening bij DeGiro.

- 2.2 Op 29 november 2021 heeft DeGiro de consument per e-mail gevraagd om het online formulier “Declaratie herkomst vermogen” in te vullen (in het kader van het Wwft-cliëntenonderzoek). De deadline voor het invullen van dit formulier was 29 december 2021.
- 2.3 Op 29 december 2021 – toen de deadline verstreken was en het formulier nog niet was ingevuld – heeft DeGiro het account van de consument geblokkeerd. Vervolgens heeft de consument die dag meerdere telefoongesprekken met DeGiro gevoerd. De geluidsopnames van deze telefoongesprekken zijn in de klachtprocedure ingebracht.
- 2.4 Dezelfde dag (op 29 december 2021) heeft DeGiro de consument ook een e-mail gestuurd met daarin een uitleg over het Wwft-cliëntenonderzoek. In die e-mail staat onder meer het volgende:
- “Graag geef ik u een samenvatting van uw mogelijkheden:*
- U voltooit de taak Herkomst van Vermogen en werkt zodoende mee aan ons aanvullend klantonderzoek.*
 - U laat de zaken voor wat het is. DeGiro zal genoodzaakt zijn middels een officiële procedure de klantrelatie met u te beëindigen.*
 - U levert uw verzoek tot het sluiten van uw account in.”*
- 2.5 De consument heeft DeGiro per e-mail laten weten dat hij de relatie wenst te beëindigen en dat hij overweegt om een procedure te beginnen over de handelwijze van DeGiro.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vindt de handelwijze van DeGiro meer dan onfatsoenlijk. Zonder enige waarschuwing is zijn account op 29 december 2021 op zwart gezet. De vragen in het formulier “Declaratie herkomst vermogen” waren onzinnig en onduidelijk. Zo wordt er gevraagd naar schenkingen. De consument ontving een schenking van zijn moeder, maar hij schenkt zelf ook jaarlijks aan goede doelen; wat moet hij dan invullen? Bij een relatie van 10 jaar mag verwacht worden dat DeGiro met hem in overleg zou treden over de gevraagde gegevens. Er was echter geen enkel overleg mogelijk.
- 2.7 Gelet op dit alles vordert de consument excuses van DeGiro en een genoegdoening van € 5.000,-.

Het verweer

- 2.8 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 de onvrede van de consument begrijpt over het feit dat zijn account geblokkeerd werd. Uit de stukken blijkt niet dat DeGiro de consument duidelijk gewaarschuwd heeft voor de gevolgen van het niet-invullen van het formulier “Declaratie herkomst vermogen”. Als de consument inderdaad geen duidelijke waarschuwing heeft gekregen, kan de commissie zich voorstellen dat hij op 29 december 2021 onaangenaam verrast werd door de blokkade van zijn account.
- 3.2 Dat wil echter niet zeggen dat de blokkade onterecht was. De reden van de blokkade is gelegen in het feit dat de consument het formulier “Declaratie herkomst vermogen” niet had ingevuld. De commissie is van oordeel dat DeGiro de consument mocht vragen om dit formulier in te vullen. DeGiro heeft namelijk te maken met allerlei verplichtingen uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Zo dient DeGiro een cliëntenonderzoek te verrichten. Dit cliëntenonderzoek omvat zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden (artikel 3 lid 2 onder d Wwft) – met andere woorden: een onderzoek naar de herkomst van het vermogen.
- 3.3 Bij het cliëntenonderzoek mag van de instelling (in dit geval: DeGiro) verwacht worden dat zij enige moeite doet om uit te leggen welke informatie zij precies nodig heeft. Als de vragen voor een cliënt onduidelijk zijn en die de instelling daarover opbelt, mag van een instelling verwacht worden dat zij de vragen toelicht. De consument stelt dat hij de vragen van het formulier “Declaratie herkomst vermogen” onduidelijk vond. Uit de geluidsopnames van de op 29 december 2021 gevoerde telefoongesprekken blijkt echter niet dat hij DeGiro heeft gevraagd om een verduidelijking van de gestelde vragen. Uit de geluidsopnames blijkt vooral dat de consument bepaalde aspecten van zijn vermogen wel *mondeling* zou willen toelichten, maar dat hij de gegevens over zijn vermogen niet *schriftelijk* wilde verstrekken. De commissie overweegt dat het aan de DeGiro is om te bepalen welke gegevens zij nodig heeft en op welke wijze die gegevens verstrekt moeten worden. Met andere woorden: een cliënt kan niet zelf bepalen welke gegevens hij aanlevert en op welke wijze hij die gegevens aanlevert. Het standpunt van de consument dat DeGiro met hem in overleg had moeten treden over de gevraagde gegevens, gaat daarom niet op.
- 3.4 Als een cliënt niet wil meewerken aan het cliëntenonderzoek, dan heeft dat als uiterste consequentie dat de relatie beëindigd wordt (zie artikel 5 lid 3 Wwft). Dat DeGiro als tijdelijke tussenoplossing het account van de consument eerst geblokkeerd heeft, vindt de commissie niet onterecht gezien de poortwachtersrol van DeGiro om witwassen tegen te gaan. De consument had daardoor namelijk de keuze tussen ofwel beëindiging van de relatie ofwel (alsnog) meewerken aan het cliëntenonderzoek (zie ook het e-mailbericht in 2.4).

3.5 Kortom: hoewel het cliëntenonderzoek van DeGiro misschien wat mechanisch is ingestoken doordat zij haar dienstverlening alleen online verleent, levert de handelwijze van DeGiro (juridisch gezien) geen tekortkoming op. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl