

Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2023-0005

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, prof. dr. mr. R.H. de Bock, P.G. Polstra AA RB, mr. R.J.F. Thiessen, F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	11 maart 2022
Ingediend door	de consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, handelend onder de naam DeGiro, mede gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen DeGiro
Datum uitspraak	13 februari 2023
Aard uitspraak	bindend advies
Uitkomst	beroep gegrond

Samenvatting

Onderzoek naar herkomst vermogen van de consument op grond van de Wwft door DeGiro. De consument heeft niet tijdig de door DeGiro gewenste stukken aangeleverd, waarna DeGiro de beleggingsovereenkomst opzegt en de aandelenportefeuille van de consument liquideert. De consument stelt daardoor schade te hebben geleden omdat de aandelenkoersen waren gedaald. Anders dan de Geschillencommissie, acht de Commissie van Beroep de vordering tot schadevergoeding gegrond. DeGiro heeft geen redelijk en proportioneel gebruik gemaakt van de haar toekomende bevoegdheid om bij de consument informatie op te vragen over de herkomst van zijn vermogen. In het verlengde hiervan moet worden geoordeeld dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat zij de overeenkomst met de consument heeft beëindigd op de wijze waarop zij dat heeft gedaan.

I. De procedure in beroep

- I.1 Bij een op 11 maart 2022 gedateerd beroepschrift heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 9 maart 2022 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2022-0182). Bij e-mail van 23 april 2022 heeft de consument enkele bijlagen toegestuurd.
- I.2 DeGiro heeft een op 3 juni (de Commissie van Beroep leest:) 2022 gedateerd verweerschrift (met bijlagen) ingediend.
- I.3 Op verzoek van de Commissie van Beroep hebben partijen aanvullende stukken in het geding gebracht.
- I.4 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 12 september 2022. De consument heeft de zitting bijgewoond via een videoverbinding. DeGiro is ter zitting vertegenwoordigd door [naam], [hoedanigheid]. De consument heeft

spreekaantekeningen overgelegd. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 9 maart 2022.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot en met 2.11. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 De consument heeft twee effectenrekeningen bij DeGiro gehad. Daarop belegde hij op basis van execution only.
- 3.3 Eind juli 2020 heeft DeGiro de consument verzocht de herkomst van zijn vermogen toe te lichten.
- 3.4 De consument heeft DeGiro gevraagd naar de reden van dit verzoek.
- 3.5 Bij e-mail van 3 augustus 2020 heeft DeGiro laten weten dat zij als gereguleerde financiële instelling wettelijk verplicht is 'indien nodig' de vermogensherkomst van haar klanten te bewijzen.
- 3.6 In reactie hierop heeft de consument diezelfde dag gemaïld dat hij wilde weten wat precies wordt bedoeld met 'indien nodig'. Ook heeft hij DeGiro verzocht zijn beleggingen kosteloos over te boeken naar een andere bank en de effectenrekeningen te sluiten.
- 3.7 Hierna zijn tussen de consument en DeGiro nog enige e-mails uitgewisseld, waarbij de consument heeft volhard in zijn standpunt dat hij zonder toelichting geen nadere informatie wilde verstrekken (en hem ook niet duidelijk was welke informatie precies verstrekt moest worden). DeGiro is zich op het standpunt blijven stellen dat de consument nadere informatie moest verstrekken over de herkomst van zijn vermogen en dat zij geen aanleiding zag voor het kosteloos overboeken van de beleggingen naar een andere effecteninstelling.
- 3.8 Op 16 september 2020 heeft DeGiro de consument gemaïld dat de ingediende stukken onvoldoende informatie gaven. Zij heeft de consument verzocht om 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.

- 3.9 Op 16 september 2020 heeft de consument gemaïld dat hij geen aanvullende stukken wilde verstrekken nu 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.
- 3.10 Bij brief van 15 oktober 2020 heeft DeGiro de consument meegedeeld dat de cliënten-overeenkomst 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 er op 15 november 2020 geen negatief of positief saldo op de rekeningen mocht staan; als op 15 november 2020 nog (posities in) beleggingen op zijn rekening stonden, zouden deze posities worden gesloten.
- 3.11 Op 23 oktober 2020 heeft de consument gemaïld 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.
- 3.12 Op 8 november 2020 heeft de consument gemaïld dat hij bereid was informatie over de herkomst van zijn vermogen te verstrekken.
- 3.13 Op 9 november 2020 heeft DeGiro gemaïld 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 de legitimatie voor een ‘due diligence’-onderzoek van onze klanten nalezen. 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]

- 3.14 In deze e-mail was een link opgenomen naar het document ‘Joint Guidelines under Articles 17 en 18(4) of Directive EU 215/849 on simplified and enhanced customer due diligence and the factors credit and financial institutions should consider when assessing the money laundering and terrorist financing risk associated with individual business relationships and occasional transactions’, opgesteld door de Europese Bankkautoriteit (EBA) (hierna: ‘Joint Guidelines’). Op p. 59 van dit document staat, voor zover relevant:

“Establishing the source of wealth and funds; where the risk is particularly high and/or where the firm has doubts about the legitimate origin of the funds, verifying the source of wealth

and funds may be the only adequate risk mitigation tool. The source of funds or wealth can be verified, by reference to, inter alia:

- i. an original or certified copy of a recent pay slip;
- ii. written confirmation of annual salary signed by an employer;
- iii. an original or certified copy of contract of sale of, for example, investments or a company;
- iv. written confirmation of sale signed by an advocate or solicitor;
- v. an original or certified copy of a will or grant of probate;
- vi. written confirmation of inheritance signed by an advocate, solicitor, trustee or executor;
- vii. an internet search of a company registry to confirm the sale of a company.”

3.15 De consument heeft op 10 november 2020 enkele stukken toegestuurd, waaronder een loonstrook en een overzicht van zijn vermogen bij een andere bank.

3.16 Op 11 november 2020 heeft DeGiro gemaild 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 heeft de consument verzocht 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.

3.17 De consument heeft op 11 november 2020 om 14.23 uur gemaild 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 het (onder 3.14 genoemde) document 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 privégegevens. 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]”

3.18 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. Geeft 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]"

3.19 Op 13 november 2020 heeft DeGiro het volgende gemaïld aan de consument:

“(...) 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] (...)”

3.20 In antwoord hierop, 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.

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

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De consument heeft bij de Geschillencommissie gevorderd dat DeGiro wordt veroordeeld tot betaling van (na aanpassing van de vordering) € 41.467,- en CHF 3.360,-, herstel van vier onteigende aandelenposities en terugbetaling van alle kosten die DeGiro sinds de opening van zijn rekeningen heeft ingehouden.

4.2 Aan deze vordering heeft de consument het volgende, in de weergave van de Geschillencommissie, ten grondslag gelegd. Zonder daartoe gerechtigd te zijn, heeft DeGiro een kopie van zijn belastingaangifte opgevraagd, en eveneens zonder daartoe gerechtigd te zijn, heeft zij de overeenkomst met hem beëindigd en de posities op zijn rekeningen gesloten, hoewel hij daartegen bezwaar had gemaakt en had verzocht zijn beleggingen naar een rekening bij een andere broker over te boeken.

4.3 De Geschillencommissie heeft de vordering afgewezen. Zij heeft vooropgesteld dat de DeGiro op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft) cliëntenonderzoek moet verrichten. Dit betekent nog niet dat een instelling onbegrensd informatie mag opvragen; beoordeeld moet worden of een cliëntenonderzoek is uitgevoerd op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Verder is van belang dat op grond van art. 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 ten minste

rekening te houden met de risicofactoren in bijlage III bij de vierde anti-witwasrichtlijn. Ten slotte is relevant dat de AFM-leidraad over dit onderwerp vermeldt dat in het kader van een verscherpt cliëntenonderzoek om een belastingaangifte mag worden gevraagd, aldus steeds de Geschillencommissie.

- 4.4 Verder heeft de Geschillencommissie het volgende, samengevat weergegeven, overwogen. Bepalend is of DeGiro in redelijkheid heeft mogen overgaan tot een herkomstonderzoek en in dat kader een belastingaangifte mocht opvragen. In de procedure is door DeGiro aangevoerd dat de reden voor het onderzoek was dat op de rekeningen van de consument in het voorjaar van 2020 aanzienlijke bedragen zijn af- en bijgeschreven en dat dit kan duiden op belastingontduiking. Volgens de Wwft geven incidentele transacties (reeds) vanaf € 15.000,- aanleiding voor een cliëntenonderzoek (art. 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. 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. Het had op zijn weg gelegen voor zover mogelijk mee te werken aan dit informatieverzoek. Uit de tweede e-mail van 11 november 2020 blijkt echter dat hij daartoe niet bereid was. DeGiro was derhalve gerechtigd de posities op zijn rekeningen te sluiten.

5. De beoordeling van het beroep

Bindend of niet-bindend advies en ontvankelijkheid hoger beroep

- 5.1 Door de Geschillencommissie is overwogen dat zij een niet-bindende uitspraak doet. De reden daarvoor is, zo is in de uitspraak van de Geschillencommissie vermeld, dat op grond van art. 6 lid 2 van de Rome I-verordening (verordening (EG) nr. 593/2008, gelezen in samenhang met art. 10:154 van het Burgerlijk Wetboek) de overeenkomst tussen de consument en DeGiro wordt beheerst door het recht van de woonplaats van de consument – in dit geval Zwitsers recht – voor zover dat recht hem meer bescherming biedt dan het Nederlandse recht, dat op grond van de voorwaarden van DeGiro van toepassing is. Op grond van art. 43.2 van het reglement van het Kifid beoordeelt de Geschillencommissie de klachten naar Nederlands recht. De Geschillencommissie heeft niet kunnen vaststellen of het Zwitserse recht de consument meer bescherming biedt. Dit betekent dat de consument de mogelijkheid moet houden zijn klacht in volle omvang aan de gewone rechter voor te leggen. Daarom doet de Geschillencommissie een niet-bindende uitspraak. Hierover oordeelt de Commissie van Beroep als volgt.
- 5.2 Als de Geschillencommissie terecht tot het oordeel zou zijn gekomen dat zij, in afwijking van de wens van de consument, slechts een niet-bindende uitspraak kon doen, zou dat tot gevolg hebben dat het beroep van de consument op grond van art. 2.1 van het reglement van de Commissie van Beroep niet-ontvankelijk is. De Commissie is het echter niet eens met de beslissing van de Geschillencommissie om een niet-bindende uitspraak te doen. Dat is als volgt toe te lichten.

- 5.3 In art. 17.4 van de algemene voorwaarden bij de overeenkomst die de consument met DeGiro heeft gesloten ('Investment Services Conditions') is bepaald dat Nederlands recht van toepassing is. Verder bepaalt het Reglement van de Geschillencommissie in art. 43.1 dat zij beslist over klachten van individuele consumenten tegen financiële dienstverleners, indien op het onderwerp van die klacht Nederlands recht van toepassing is. Art. 43.2 bepaalt dat de Geschillencommissie een klacht naar Nederlands recht beoordeelt. Uit art. 6 lid 2 van de Rome I-verordening volgt dat de overeenkomst tussen de consument en DeGiro wordt beheerst door het recht van de woonplaats van de consument ten tijde van het sluiten van de overeenkomst – in dit geval Zwitsers recht – voor zover dat recht hem meer bescherming biedt.
- 5.4 Het gaat er dus om of er regels van Zwitsers recht bestaan die de consument meer bescherming zouden bieden dan het Nederlandse recht. Aangezien daarvan niet is gebleken, kan in deze procedure worden uitgegaan van de toepasselijkheid van Nederlands recht. Dit betekent dat het andersluidende oordeel van de Geschillencommissie onjuist is, dat beroep open staat voor de consument en dat de Commissie van Beroep haar uitspraak op de voet van artikel 14.1 van het hier toepasselijke reglement als bindend advies geeft.

Inhoudelijke beoordeling

- 5.5 Het gaat in deze zaak om de vraag of DeGiro de overeenkomst met de consument kon beëindigen op de wijze waarop zij dat heeft gedaan, vanwege het feit dat de consument niet tijdig de door de DeGiro verzochte informatie over de herkomst van zijn vermogen – in het bijzonder zijn belastingaangifte – had aangeleverd. Aangenomen dat voor opzegging van de overeenkomst een contractuele grondslag bestaat, zal moeten worden beoordeeld - volgens vaste rechtspraak van de Commissie van Beroep - of de opzegging door DeGiro naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 5.6 Als uitgangspunt geldt verder dat op financiële instellingen als DeGiro op grond van de Wwft een veelomvattende verplichting rust tot het vaststellen van de herkomst van aan hen toevertrouwde vermogensbestanddelen. Zo moet de financiële instelling op grond van art. 3 lid 2 sub d Wwft een voortdurende controle uitoefenen op de tijdens de duur van de klantrelatie verrichte transacties, teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden. In dat kader kan de financiële instelling gehouden zijn om nadere informatie te vragen bij de cliënt over de herkomst van het vermogen. Het is aan de instelling om te bepalen hoe aan het cliëntenonderzoek invulling wordt gegeven. De cliënt is in beginsel verplicht om mee te werken aan het onderzoek van de financiële instelling. Daarbij geldt als toetsingsnorm dat het onderzoek van de financiële instelling redelijk en proportioneel moet zijn. Hierbij is nog aan te tekenen dat het bij het onderzoek naar de herkomst van het vermogen, gaat om de herkomst van de vermogensbestanddelen die zijn toevertrouwd aan de financiële instelling.

5.7 In art. 3.2 van de klantenovereenkomst tussen DeGiro en consument was het volgende bepaald:

3.2 Client research and Appropriateness Test

Client gives DEGIRO explicit consent to conduct Client Research. At the earliest request of DEGIRO, Client will provide the cooperation requested by DEGIRO in relation to Client Research and the Appropriateness Test and truthfully answer the questions asked by DEGIRO.

5.8 Door de Commissie van Beroep zal worden getoetst of DeGiro jegens de consument op redelijke en proportionele wijze gebruik heeft gemaakt van de in art. 3.2 bedoelde bevoegdheid van DeGiro. In dat kader is het volgende van belang.

5.9 Naar aanleiding van het eerste verzoek van DeGiro om nadere informatie van de consument, heeft de consument bij herhaling aan DeGiro verzocht opheldering te geven over de feitelijke en/of juridische grondslag van het verzoek om informatie, mede in het licht van het feit dat hij al ruim vijf jaar een klantrelatie met DeGiro had. DeGiro heeft geen antwoord gegeven op die vraag, en heeft ook niet uitgelegd of toegelicht dat (en waarom) zij op die vraag (in het belang van het cliëntenonderzoek) redelijkerwijs geen antwoord kon geven. In plaats daarvan heeft DeGiro volstaan met een algemene verwijzing naar haar bevoegdheden om in voorkomende gevallen nader onderzoek in te stellen naar de cliënt en/of naar de herkomst van diens vermogen.

5.10 Zoals volgt uit het citaat dat onder 3.14 is opgenomen, is in de aan de consument verstrekte Joint Guidelines geen expliciete melding gemaakt van de mogelijkheid voor een financiële instelling om een belastingaangifte op te vragen. DeGiro had weliswaar de bevoegdheid om een belastingaangifte op te vragen, maar waar het hier om gaat is dat de verstrekking van de Joint Guidelines de consument niet de door hem verlangde opheldering hebben verschaft.

5.11 Verder is gebleken dat het voor de consument nauwelijks mogelijk was om, ondanks vele pogingen daartoe van zijn kant, telefonisch contact te krijgen met DeGiro om een antwoord te krijgen op zijn vragen.

5.12 Pas in de procedure bij de Geschillencommissie heeft DeGiro vermeld wat de aanleiding was voor het cliëntenonderzoek, namelijk een (voor de consument) ongebruikelijke transactie(s): de consument had in maart 2020 een bedrag van € 60.000,- en een bedrag van CHF 104.000,- op zijn beleggingsrekeningen gestort en heeft vervolgens begin april 2020 een bedrag van € 45.000,- en een bedrag van CHF 83.000,- daaraan onttrokken. Naar aanleiding daarvan heeft de consument in de procedure bij de Geschillencommissie een verklaring gegeven voor de bewuste transactie(s), te weten dat dit te maken had met de negatieve rente die DeGiro in die periode had geïntroduceerd. Het is de Commissie niet gebleken dat DeGiro die verklaring ontoereikend vond. DeGiro heeft ook niet toegelicht waarom zij in het belang van het onderzoek in dit geval niet aan de consument kon of wilde meedelen wat de directe aanleiding voor het onderzoek was. Zij heeft weliswaar gesteld: "DEGIRO cannot be too explicit about its procedures and internal deliberations, as this in itself is sensitive information that can be used to prevent detection of nefarious activities in the future." Maar daarmee heeft zij een onvoldoende verklaring gegeven

voor haar beslissing om de consument in dit geval niet – zelfs niet in algemene termen – mee te delen wat de concrete aanleiding voor het onderzoek was.

- 5.13 Uit de emailwisseling blijkt dat DeGiro voor het eerst op 11 november 2020 de consument verzocht heeft om zijn belastingaangifte over 2019 over te leggen. Daarbij is als uiterste termijn vastgehouden aan de eerdere datum van 14 november 2020.
- 5.14 In dit verband is in het bijzonder van belang dat ten tijde van de liquidatie van de aandelenportefeuille van de consument op of omstreeks 16 november 2020, de consument alle informatie die DeGiro wenste te hebben, inmiddels had verstrekt, met uitzondering van de belastingaangifte. Echter, pas op 11 november 2020 had DeGiro als harde eis gesteld dat de belastingaangifte over 2019 door de consument moest worden overgelegd. De consument had op dat moment nog drie dagen de tijd om hier gevolg aan te geven. Dat is in de ogen van de Commissie van Beroep een onredelijk korte termijn. Dat DeGiro is overgegaan tot liquidatie van de aandelenportefeuille is temeer onredelijk en disproportioneel, nu de consument in zijn eerste emailbericht van 11 november 2020 had vermeld wél bereid te zijn om inzage in zijn belastingaangifte te geven, maar dat hij betwijfelde of dit op een zo korte termijn zou lukken, terwijl DeGiro wist, althans redelijkerwijs had kunnen begrijpen, dat onmiddellijke liquidatie van de aandelenportefeuille tot grote verliezen voor de consument zou kunnen leiden. Het had op de weg van DeGiro, als professionele partij, gelegen om naar aanleiding van de getoonde bereidheid nader contact te zoeken met de consument en met hem nadere afspraken te maken. De emotionele reactie van de consument in het later op 11 november 2020 verzonden emailbericht, doet daaraan niet af. Verder weegt de Commissie van Beroep bij haar oordeel mee dat DeGiro niet of nauwelijks in persoonlijk contact is getreden met de consument om nader uit te leggen en toe te lichten welke informatie zij precies wilde en met welk doel die verschaft diende te worden. Het was niet of nauwelijks mogelijk voor de consument om persoonlijk contact te krijgen met DeGiro, zo blijkt uit de emailwisseling.
- 5.15 Ten slotte is nog op te merken dat door DeGiro niet is gesteld dat er overigens concrete aanwijzingen waren dat de consument zich schuldig maakt of heeft gemaakt aan het witwassen van geld, dat het door hem bij DeGiro belegde vermogen afkomstig was van misdrijf of werd gebruikt voor het financieren van terrorisme. De door de consument vermelde reden voor de transactie(s) die aanleiding waren voor het onderzoek door DeGiro, zijn door DeGiro niet betwist of in twijfel getrokken. De enige reden voor beëindiging van de overeenkomst met de consument was, zo begrijpt de Commissie, dat de consument niet tijdig de belastingaangifte over 2019 had overgelegd.
- 5.16 Gelet op deze feiten en omstandigheden is de Commissie van oordeel dat DeGiro geen redelijk en proportioneel gebruik heeft gemaakt van de haar toekomstige bevoegdheid om bij de consument informatie op te vragen over de herkomst van zijn vermogen. In het verlengde hiervan moet worden geoordeeld dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat zij de overeenkomst met de consument heeft beëindigd op de wijze waarop zij dat heeft gedaan. Dat wil zeggen: door bijna aan het einde van de opzegtermijn te komen met nieuwe voorwaarden waaraan de consument binnen enkele dagen moest voldoen en door vervolgens – nadat de consument te kennen had gegeven niet aan het nieuwe verzoek te kunnen of

willen voldoen – de portefeuille daags na het einde van de opzegtermijn te liquideren in plaats van deze over te boeken naar een door de consument aan te wijzen effectenrekening.

5.17 De conclusie is dat de klacht gegrond is.

5.18 In hoger beroep heeft de consument schadevergoeding gevorderd van in totaal € 55.704,- ter zake van het Duitse account. Dit bedrag is opgebouwd als volgt:

- € 41.467,- voor het directe koersverlies;
- € 8.297,- voor de misgelopen (gemiddelde) waardevermeerdering van aandelen in 2021;
- € 2.074,- voor het misgelopen (gemiddelde) dividend over de portefeuille in 2021;
- € 1.073,- als vergoeding voor de roodstand over zes maanden;
- € 1.073,- als vergoeding voor de 'onteigening' van de aandelenportefeuille;
- € 1.200,- advocaatkosten en
- € 500,- wegens bijdrage beroep Kifid.

Ter zake van het Zwitsers account heeft de consument in totaal een bedrag van CHF 4.200,- gevorderd. Dit bedrag is als volgt opgebouwd:

- CHF 3.360,- voor direct koersverlies;
- CHF 672,- voor de misgelopen (gemiddelde) waardevermeerdering van de aandelen in 2021;
- CHF 168,- voor het misgelopen (gemiddelde) dividend over de portefeuille in 2021.

5.19 De vordering tot vergoeding van schade 'direct koersverlies' (€ 41.467,- en CHF 3.360,-) komt overeen met de vordering die de consument bij de Geschillencommissie heeft ingesteld. DeGiro heeft deze schadeposten en de omvang daarvan niet weersproken, zodat de Commissie van Beroep deze zal toewijzen. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep heeft de consument echter onvoldoende toegelicht waarom hij daarnaast ook in 2021 misgelopen dividend en misgelopen waardevermeerdering van de aandelen vordert. In dat verband is van belang dat de liquidatie van de portefeuille eind 2020 heeft plaatsgevonden en dat de opbrengst daarvan (behoudens een bedrag van € 21.461,39) vervolgens aan de consument is uitgekeerd. Niet valt in te zien waarom hij de opbrengst niet in 2021 opnieuw heeft kunnen beleggen. Deze schadeposten komen dus niet voor toewijzing in aanmerking.

5.20 De consument klaagt ook dat de Geschillencommissie voorbij is gegaan aan zijn klacht dat DeGiro in de periode november 2020 – mei 2021 een bedrag van € 21.461,39 zonder enige rechtsgrond heeft achtergehouden. DeGiro heeft betwist dat zij, zoals de consument stelt, het bedrag heeft gestolen. Naar de Commissie van Beroep begrijpt, heeft de consument inmiddels weer de beschikking over dit bedrag en heeft DeGiro een bedrag van € 100,- betaald ter compensatie. Om die reden zal niet worden ingegaan op de vraag of DeGiro het bedrag op onrechtmatige wijze heeft achtergehouden. Los daarvan geldt dat de Commissie van Beroep de in dit verband nog gevorderde schadevergoeding eveneens als onvoldoende toegelicht niet toewijsbaar acht.

Slotsom en kosten

- 5.21 Het beroep van de consument tegen de uitspraak van de Geschillencommissie is gegrond. De Commissie van Beroep zal de vordering alsnog toewijzen en DeGiro veroordelen tot betaling van € 41.467,- en CHF 3.360,- aan de consument. Verder zal DeGiro de kosten voor het instellen van het beroep aan de consument moeten vergoeden. Het gaat om een bedrag van € 500,-.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

stelt de volgende beslissing voor de bestreden beslissing in de plaats:

bepaalt dat DeGiro een bedrag van € 41.467,- en het bedrag van CHF 3.360,- aan de consument dient te betalen;

wijst af het meer of anders gevorderde;

bepaalt dat DeGiro een bedrag van € 500,- ter zake van de kosten voor het instellen van het beroep aan de consument dient te betalen.