

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0632**

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	15 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

### **Samenvatting**

Elektronische handtekening. Het standpunt van DeGiro dat zij niet verplicht is om een gekwalificeerde elektronische handtekening te accepteren, is strijdig met de eIDAS-Verordening. DeGiro hoefde echter geen genoegen te nemen met een handtekening waarvan de 'signature validity unknown' was. Om die reden heeft DeGiro de consument om een ander type handtekening mogen vragen.

### **1. Procedure**

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 repliek van de consument; 4) de dupliek van DeGiro; en 5) de aanvullende reactie van de consument.
- 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 Gelet op overweging 3.1 tot en met 3.3 hierna doet de commissie uitspraak in de vorm van een niet-bindend advies.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

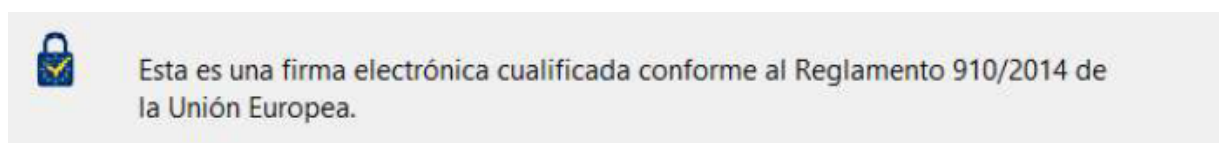
- 2.1 De consument belegde bij DeGiro. Op 22 oktober 2022 heeft de consument DeGiro opdracht gegeven om zijn beleggingen over te boeken naar een andere broker. Het overboekingsformulier is door de consument elektronisch ondertekend.
- 2.2 DeGiro heeft de consument per e-mail laten weten dat zij het overboekingsverzoek niet kon uitvoeren, omdat het formulier niet geldig ondertekend was.

DeGiro heeft de consument gevraagd of hij een andere elektronische handtekening of een handgeschreven handtekening op het formulier zou kunnen zetten.

- 2.3 De consument heeft uiteindelijk een handgeschreven handtekening gezet. Hij is het er echter niet mee eens dat DeGiro om een handgeschreven handtekening vraagt en hij heeft daarom een klacht ingediend.
- 2.4 In de klachtprocedure bij Kifid heeft DeGiro gegevens overgelegd van de elektronische handtekening van de consument. Daarin staat onder meer het volgende:



- 2.5 Ook de consument heeft gegevens overgelegd van de handtekening die hij op 22 oktober 2022 geplaatst heeft op het overboekingsformulier. In die gegevens staat onder meer het volgende:



### *De klacht en vordering*

- 2.6 De consument vindt dat DeGiro zijn elektronische handtekening had moeten accepteren. Door geen elektronische handtekening te accepteren handelt DeGiro in strijd met Europese regelgeving, namelijk de eIDAS-Verordening.<sup>1</sup> De consument stelt verder dat DeGiro de overboeking van zijn effecten naar een andere broker opzettelijk heeft belemmerd door zijn elektronische handtekening niet te accepteren. Hij wil dat de commissie zich hierover uitspreekt.

### *Het verweer*

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

## **3. De beoordeling**

### *Niet-bindend advies*

- 3.1 Voordat de commissie inhoudelijk op de klacht ingaat, onderzoekt zij eerst volgens welk recht de klacht moet worden beoordeeld en of zij in deze zaak uitspraak kan doen in de vorm van een bindend of een niet-bindend advies.
- 3.2 Op grond van artikel 6 lid 2 van de Rome I-verordening (Verordening (EG) nr. 593/2008) wordt de rechtsverhouding beheerst door het recht van de woonplaats van de consument – in dit geval Spaans recht – voor zover dat recht hem meer bescherming biedt. Deze verordening heeft rechtstreekse werking en is van dwingend recht, zodat daarvan niet in het nadeel van de consument mag worden afgeweken.
- 3.3 Op grond van artikel 15.1 van haar reglement beoordeelt de commissie klachten naar Nederlands recht. De commissie kan niet vaststellen of de genoemde mogelijkheid zich hier voordoet dat het recht van zijn woonplaats – Spaans 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. De commissie doet daarom uitspraak in de vorm van een niet-bindend advies.

### *Inhoudelijke beoordeling*

- 3.4 Dit geschil draait om de vraag of DeGiro de elektronische handtekening van de consument had moeten accepteren.

---

<sup>1</sup> VERORDENING (EU) Nr. 910/2014 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 23 juli 2014 betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt en tot intrekking van Richtlijn 1999/93/EG.

- 3.5 Allereerst is van belang om vast te stellen om wat voor soort elektronische handtekening het in deze zaak gaat. Er zijn namelijk drie soorten elektronische handtekening: 1) de gewone elektronische handtekening<sup>2</sup>, 2) de geavanceerde elektronische handtekening<sup>3</sup> en 3) de gekwalificeerde elektronische handtekening<sup>4</sup>. Uit de gegevens die de consument heeft overgelegd (zie 2.5) blijkt dat de handtekening die hij op 22 oktober 2022 heeft gezet een “*firma electrónica cualificada*” oftewel een gekwalificeerde elektronische handtekening is.
- 3.6 In haar verweerschrift lijkt DeGiro het standpunt in te nemen dat zij niet verplicht is om een elektronische handtekening te accepteren en dat zij ervoor mag kiezen om een handgeschreven handtekening te vereisen. In reactie op de verwijzing van de consument naar de eIDAS-Verordening stelt DeGiro dat deze verordening geen verplichting bevat voor private partijen (zoals DeGiro) om een elektronische handtekening te accepteren.
- 3.7 Dat standpunt is onjuist. In artikel 25 lid 1 van de eIDAS-Verordening is bepaald dat het rechtsgevolg van een elektronische handtekening niet mag worden ontkend louter op grond van het feit dat de handtekening elektronisch is. Meer specifiek voor de gekwalificeerde elektronische handtekening is in artikel 25 lid 2 bepaald dat dit type handtekening hetzelfde rechtsgevolg heeft als een handgeschreven handtekening. Daar waar de gewone elektronische handtekening en de geavanceerde elektronische handtekening alleen juridisch gelijkgesteld worden met een handgeschreven handtekening indien zij voldoende betrouwbaar zijn<sup>5</sup>, heeft een gekwalificeerde elektronische handtekening *altijd* hetzelfde rechtsgevolg als een handgeschreven handtekening.
- 3.8 Kortom: het standpunt van DeGiro dat zij niet verplicht is om een gekwalificeerde elektronische handtekening te accepteren, is strijdig met de eIDAS-Verordening. De door de consument gevorderde verklaring voor recht zal op dit punt worden toegewezen.
- 3.9 Daarmee is echter nog niet gezegd dat DeGiro *in dit concrete geval* de handtekening van de consument had moeten accepteren.

---

<sup>2</sup> Deze handtekening wordt in artikel 3 onderdeel 10 van de eIDAS-Verordening als volgt gedefinieerd: “gegevens in elektronische vorm die gehecht zijn aan of logisch verbonden zijn met andere gegevens in elektronische vorm en die door de ondertekenaar worden gebruikt om te ondertekenen”. Hierbij kan onder meer gedacht worden aan een scan van een handgeschreven handtekening.

<sup>3</sup> Deze handtekening wordt in artikel 3 onderdeel 11 van de eIDAS-Verordening als volgt gedefinieerd: “een elektronische handtekening die voldoet aan de eisen in artikel 26”.

<sup>4</sup> Deze handtekening wordt in artikel 3 onderdeel 12 van de eIDAS-Verordening als volgt gedefinieerd: “een geavanceerde elektronische handtekening die is aangemaakt met een gekwalificeerd middel voor het aanmaken van elektronische handtekeningen en die gebaseerd is op een gekwalificeerd certificaat voor elektronische handtekeningen”. Bij dit type handtekening is een zogeheten Trusted Third Party (TTP) betrokken die een certificaat afgeeft. Een certificaat is een gegevensbestand waarin onder meer identiteitsgegevens staan vermeld van degene op naam van wie het certificaat staat.

<sup>5</sup> Zie artikel 3:15a Burgerlijk Wetboek.

Bij dupliek heeft DeGiro namelijk aangegeven dat zij een foutmelding kreeg (“signature validity is unknown”) bij het openen van de elektronische handtekening van de consument. DeGiro heeft dit onderbouwd door een afbeelding van deze foutmelding over te leggen (zie 2.4). De consument is in de gelegenheid gesteld om hierop in te gaan. Uit de gegevens die hij vervolgens heeft ingebracht, blijkt dat zijn handtekening van 22 oktober 2022 valide was (“la firma es válida”). Waarom de validiteit van de handtekening door DeGiro toch niet kon worden vastgesteld (en of de oorzaak hiervan bij de consument en/of bij DeGiro ligt), is in deze klachtprocedure niet duidelijk geworden. Wat wel duidelijk is, is dát de validiteit van de handtekening niet door DeGiro kon worden vastgesteld.

- 3.10 Naar het oordeel van de commissie hoefde DeGiro geen genoegen te nemen met een handtekening waarvan de ‘signature validity unknown’ was. Om die reden heeft DeGiro de consument om een ander type handtekening mogen vragen. Van een opzettelijke en onterechte belemmering van de overboeking van zijn effecten naar een andere broker, zoals de consument stelt, is dan ook geen sprake. Dit betekent dat de door hem gevorderde verklaring voor recht op dit punt moet worden afgewezen.

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

De commissie:

- a. verklaart voor recht dat het standpunt van DeGiro dat zij niet verplicht is om een gekwalificeerde elektronische handtekening te accepteren, strijdig is met de eIDAS-Verordening;
- b. wijst het meer of anders gevorderde af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk 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 de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)