

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0911

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	14 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Bepalingen in acceptatieformulier en Voorwaarden Beleggingsdiensten

Samenvatting

Cliëntonderzoek. Opzegging op de grond dat gevraagde gegevens niet werden verstrekt. Niet gebleken dat het cliëntonderzoek onredelijk of disproportioneel was. Opzegging toegestaan.

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om DeGiro's brief van 16 december 2024, de reactie van de consument van 14 januari 2025, het klachtformulier met aanvullingen, het verweerschrift, de repliek, de dupliek, DeGiro's brief van 20 juni 2025, de reactie van de consument van 27 juni 2025, DeGiro's brief van 16 juli 2025 en de reactie van de consument van 31 augustus 2025.
- 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 De consument en DeGiro 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 heeft in 2021 een beleggingsrekening bij DeGiro geopend. Hij belegt op basis van execution only.
- 2.2 De consument heeft in 2021 in totaal € 200.000,- naar de beleggingsrekening overgemaakt. Op 17 maart 2022 bedroeg het totale naar de rekening overgemaakte bedrag € 442.500,-.
- 2.3 DeGiro heeft de consument op 30 maart 2022 verzocht de herkomst van het belegde bedrag toe te lichten. Op 3 april 2022 heeft de consument de jaarcijfers van zijn bedrijf en zijn aangifte inkomstenbelasting (hierna: aangifte IB) aan DeGiro toegestuurd.

- 2.4 DeGiro heeft de consument bij e-mail van 19 december 2023 verzocht uiterlijk 16 januari 2024 in een kort chronologisch overzicht, onderbouwd met stukken, toe te lichten hoe hij zijn vermogen had opgebouwd en wat de herkomst was van het belegde bedrag.
- 2.5 De consument heeft DeGiro op 2 januari 2024 de tweede en derde bladzijde van zijn meest recente aangifte IB gezonden. Omdat zij deze informatie als ontoereikend beschouwde, heeft DeGiro op 7 februari 2024 de consument nogmaals verzocht de gevraagde gegevens uiterlijk 15 februari 2024 te verstrekken. Bij gebrek aan reactie binnen deze termijn heeft DeGiro de termijn verlengd tot en met 26 februari 2024.
- 2.6 Op 19 februari 2024 heeft de consument gemaild:

(...) Dit is nu de zoveelste keer dat u om deze gegevens vraagt. in het verleden heb ik u zelfs een copy van mijn inkomsten belasting gestuurd. Nu sta ik op het punt om met vakantie te gaan (...) terug op 10 maart 2024. Ben dus niet in staat en ook [geenszins] nog van plan om voor 26 02 2024 nog verdere gegevens en of aanvulling te geven. Mocht dit niet passen binnen uw beleid dan verzoek ik u (...) mijn aandelen te verkopen en de gelden over te maken naar de bij u bekende rekening bij [naam bank]. (...)

- 2.7 Op 9 april 2024 heeft DeGiro gemaild dat zij de rekening zou opheffen op 31 mei 2024. Daarbij wees zij erop dat, als er op die datum nog beleggingen op de rekening stonden, die door DeGiro zouden worden verkocht.

- 2.8 Op 22 juli 2024 heeft een medewerker van DeGiro de consument gebeld. De medewerker heeft gezegd dat de consument werd verzocht uiterlijk 31 juli 2024 de gevraagde gegevens aan te leveren en dat DeGiro bij gebrek aan deze gegevens de rekening zou opheffen. Diezelfde dag heeft DeGiro gemaild:

(...) Zojuist hebben wij elkaar (...) gesproken (...). (...) Zoals afgesproken zou ik u nogmaals ons verzoek sturen voor een aanvullend klantonderzoek. Graag willen wij u vragen (...) onderstaande informatie te verstrekken. (...)
Om de herkomst te kunnen onderzoeken van de stortingen naar uw (...) account, vragen we (...) iets meer te vertellen over de herkomst van uw vermogen. Daarom [vragen] wij u (...) korte chronologische uitleg te geven over hoe uw vermogen is opgebouwd. Ook [vragen] wij u (...) ondersteunende documentatie te verstrekken. Daarnaast (...) wat de herkomst is van de stortingen (...) naar uw (...) account. Voorbeelden kunnen (...) zijn verkoop van beleggingen, inkomsten uit bedrijf, van spaarrekening etc. (...) Ook hierbij [vragen] wij u (...) documentatie te verstrekken die dit [ondersteunt]. Het gaat (...) vooral om de stortingen (...) in 2021. Hierbij kunt u denken aan documenten zoals een leningsovereenkomst of dividenduitkering (...). (...)
Tot slot (...) vragen we (...) de gevraagde informatie uiterlijk 31-07-2024 toe te sturen. (...) [Wij] hebben u eerder ook al uitstel gegeven. Indien wij geen informatie ontvangen voor deze datum (...) zijn wij (...) genoodzaakt om uw account te sluiten. (...)

- 2.9 Op 1 augustus 2024 heeft DeGiro de beleggingen op de rekening verkocht. Diezelfde dag heeft de consument gemaild:

(...) Hoe durft u ik heb nooit herhaal nooit opdracht gegeven om deze aandelen te verkopen. Neem aan dat u en uw organisatie hiervoor verantwoordelijk zijn en geef daarom nu opdracht mijn account (...) te herstellen. (...)

- 2.10 Op 6 augustus 2024 heeft DeGiro gemaild:

(...) Helaas hebben wij geen documentatie ontvangen waardoor wij zijn over gegaan tot het sluiten van uw posities en uw account. U heeft inderdaad (...) uw aangifte [inkomstenbelasting] verstrekt. De belastingrapporten geven veel informatie, maar verklaren niet waar uw gelden vandaan komen. Wij moeten begrijpen hoe [u het] vermogen heeft opgebouwd en waar de gelden vandaan kwamen voordat ze in 2021 werden gestort. (...)

- 2.11 DeGiro heeft een cliëntovereenkomst overgelegd (inclus de Voorwaarden Beleggingsdiensten) en het bijbehorende acceptatieformulier. De relevante bepalingen daarvan staan in de bijlage bij deze uitspraak.

Klacht, vordering en verweer

- 2.12 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Hij noemt een schadebedrag van € 54.000,-. De vordering berust op de stelling dat DeGiro in het kader van haar cliëntonderzoek toereikende gegevens van de consument heeft ontvangen en daarom zijn beleggingen niet had mogen verkopen.

Het verweer

- 2.13 DeGiro heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 In deze zaak gaat het om twee geschilpunten. Ten eerste gaat het om de vraag welke gegevens een beleggingsonderneming zoals DeGiro in een cliëntonderzoek mag opvragen. Het tweede geschilpunt is de vraag of DeGiro de overeenkomst met een klant mag opzeggen als de gevraagde informatie niet wordt verstrekt en of zij in het kader van de opzegging de beleggingen van de klant mag verkopen.

Grondslag en reikwijdte cliëntonderzoek

- 3.2 Deze vraag is aan de orde gekomen in eerdere uitspraken van de commissie.¹ De commissie zal de klacht beoordelen aan de hand van dezelfde criteria als in de eerdere uitspraken zijn gebruikt. Zoals in die uitspraken is overwogen biedt artikel 3 lid 2 Wwft² een wettelijke grondslag voor een cliëntonderzoek. Doel van dergelijk onderzoek is onder meer een voortdurende controle op transacties, om te verifiëren 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 transactie gebruikt worden'.³
- 3.3 Uit artikel 3 lid 2 Wwft volgt dat voor een informatieverzoek een concrete aanleiding niet vereist is. De instelling moet voortdurend controleren of mogelijk sprake is van witwassen of ander onoorbaar gedrag. Bovendien is in de genoemde uitspraken overwogen dat de Wwft een instelling de vrijheid laat te bepalen hoe zij haar cliëntonderzoek inricht. Daarbij geldt de begrenzing dat het onderzoek 'redelijk en proportioneel' moet zijn. Ten slotte is in eerdere uitspraken overwogen dat een beleggingsonderneming de overeenkomst met de klant mag opzeggen als zij op grond van die overeenkomst bevoegd is tot opzegging en als, door gebrek aan medewerking van de klant, het onderzoek niet kan worden voltooid.⁴
- 3.4 Als de hiervoor beschreven criteria worden toegepast op deze klacht, komt de commissie tot het oordeel dat DeGiro in het kader van het cliëntonderzoek de consument om een toelichting mocht vragen van de herkomst van het vermogen dat op zijn beleggingsrekening was ondergebracht.
- 3.5 Dit wordt niet anders door de stelling van de consument dat het geld op de beleggingsrekening afkomstig was van een rekening bij een bank die ook al een cliëntonderzoek op grond van de Wwft had gedaan en dat die rekening al door DeGiro was geverifieerd door een betaling van één cent. DeGiro heeft erop gewezen dat de Wwft haar verplicht zelfstandig cliëntonderzoek te doen, wat meebrengt dat zij niet op het onderzoek van een andere bank of broker kan afgaan. Evenmin kan de consument worden gevolgd in het argument dat hij zijn aangifte IB en de jaarcijfers van zijn bedrijf heeft verstrekt en dat DeGiro nooit duidelijk heeft vermeld om welke bedragen of transacties het ging. DeGiro heeft immers erop gewezen dat de aangifte en jaarcijfers niet duidelijk maakten hoe het belegde vermogen was verkregen en heeft – in ieder geval in haar e-mail van 22 juli 2024, zie 2.8 – voldoende toegelicht wat voor informatie zij wilde ontvangen en dat het vooral om de stortingen in 2021 ging. Gezien het voorgaande is niet gebleken dat het cliëntonderzoek in dit geval onredelijk of disproportioneel was, mede gelet op de omvang van het belegde bedrag.

¹ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2023-0613, 2023-1008, 2024-0562, 2025-0102 en r. 2025-0464.

² De volledige naam van de wet is Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme, afgekort Wwft.

³ Zie artikel 3 lid 2 onder d Wwft.

⁴ Zie GC Kifid 2025-0259.

Opzegging toegestaan?

- 3.6 Aan de orde is vervolgens of DeGiro de overeenkomst met de consument mocht opzeggen.
- 3.7 Voor dit geschilpunt is artikel 5 lid 3 Wwft van belang. Dit artikel schrijft voor dat de onderzoeksplichtige instelling de relatie met de klant beëindigt als zij het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren. Aan de vereisten van deze bepaling is in dit geval voldaan: DeGiro heeft bij herhaling gevraagd om een toelichting van de herkomst van het belegde bedrag en de consument is niet bereid of in staat gebleken deze toelichting te verstrekken.
- 3.8 Van belang is verder of de overeenkomst tussen partijen een bepaling over opzegging bevat en zo ja of aan de vereisten van die bepaling is voldaan. DeGiro heeft verwezen naar artikel 26 van de Voorwaarden Beleggingsdiensten, die deel uitmaken van de cliënt-overeenkomst. De consument brengt hiertegen in dat hij deze voorwaarden niet heeft ontvangen. Voor zover de consument bedoelt dat hij daarom niet aan de Voorwaarden Beleggingsdiensten gebonden is, gaat zijn betoog niet op. Overgelegd is immers het acceptatieformulier (zie de bijlage bij deze uitspraak), dat door de consument is ondertekend en waarin hij verklaart dat hij de Voorwaarden Beleggingsdiensten heeft opgeslagen en gelezen en daarmee instemt.
- 3.9 Een volgende vraag is of DeGiro heeft voldaan aan de voorwaarden voor opzegging van artikel 26 Voorwaarden Beleggingsdiensten. Artikel 26 lid 2 van deze voorwaarden voorziet in een algemene bevoegdheid tot beëindiging, waarbij voor DeGiro een opzegtermijn van twee maanden geldt. De commissie constateert dat deze tweemaandentermijn aanvankelijk niet is nageleefd. Immers, DeGiro kondigde op 9 april 2024 aan dat zij de rekening op 31 mei 2024 zou opheffen, dus op een termijn van minder dan twee maanden. De opzeggingstermijn is naderhand echter verlengd (tot en met 31 juli 2024, zie 2.8). Bovendien klaagt de consument niet over de gehanteerde termijn, maar alleen over het feit dat de cliëntovereenkomst is beëindigd.⁵ De commissie concludeert dat DeGiro de consument voldoende tijd heeft gegeven om de gevolgen van de opzegging te verzachten, wat hij kon doen door de posities op zijn rekening zelf te sluiten of ze over te boeken naar een rekening bij een andere bank of broker.
- 3.10 Ten slotte zijn partijen het oneens over de vraag of DeGiro, in het kader van de beëindiging, de beleggingen op de rekening mocht verkopen. Volgens de consument was de verkoop een schending van zijn eigendomsrecht. De commissie constateert dat artikel 26.5 van de Voorwaarden Beleggingsdiensten een regeling bevat voor verkoop in geval van opzegging.

⁵ Vgl. GC Kifid 2024-0895, overweging 3.4.

In deze bepaling staat dat de klant moet zorgen dat de rekening op de dag van beëindiging een nulsaldo heeft en dat, als er daarna nog beleggingen op de rekening staan, DeGiro deze posities mag sluiten. DeGiro was daarom, op basis van deze bepaling in haar voorwaarden, bevoegd tot verkoop van de beleggingen op de rekening.

Slotsom

- 3.11 Hiervoor is geconstateerd dat de diverse klachtonderdelen niet slagen. De vordering van de consument zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen de uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement staat dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van de uitspraak. Meer informatie over beroep instellen vindt u op www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending kunt u verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam of datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending 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 commissie niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - bepalingen in acceptatieformulier en Voorwaarden Beleggingsdiensten

Acceptatieformulier Beleggingsdiensten

(...)

Door ondertekening (waaronder ook wordt begrepen acceptatie (...) via internet of email) van dit Acceptatieformulier Beleggingsdiensten door beide Partijen komt tussen Partijen de Overeenkomst Beleggingsdiensten tot stand. De Overeenkomst Beleggingsdiensten bestaat uit dit Acceptatieformulier Beleggingsdiensten en de Voorwaarden Beleggingsdiensten. (...)

De Voorwaarden Beleggingsdiensten en de Nadere Informatie Beleggingsdiensten zijn beschikbaar op de Website en kunnen door Cliënt als PDF bestand worden geopend en opgeslagen. Door ondertekening van dit Acceptatieformulier Beleggingsdiensten verklaart Cliënt dat Cliënt de Voorwaarden Beleggingsdiensten en de Nadere Informatie Beleggingsdiensten heeft opgeslagen en gelezen en dat Cliënt daarmee instemt.

(...)

Voorwaarden Beleggingsdiensten

(...)

Artikel 26. Duur en beëindiging van de Cliënt Overeenkomst

26.1 Onbepaalde duur

Deze Overeenkomst Beleggingsdiensten wordt aangegaan voor onbepaalde duur.

26.2 Beëindiging van de Overeenkomst Beleggingsdiensten

DeGiro en de Cliënt hebben altijd het recht om de Overeenkomst Beleggingsdiensten per e-mail te beëindigen. Voor DeGiro geldt een opzegtermijn van 2 maanden. Voor de Cliënt geldt geen opzegtermijn. Na ontvangst en verwerking van de door de Cliënt ontvangen mededeling van beëindiging eindigt de Overeenkomst Beleggingsdiensten op het eerste moment dat er geen openstaande transacties en posities bestaan tussen de Cliënt en DeGiro en de Cliënt aan alle andere verplichtingen heeft voldaan.

26.3 Gelijktijdige beëindiging van de Cliënt Overeenkomst

De Overeenkomst Beleggingsdiensten vormt de basis van de Cliënt Overeenkomst en is als zodanig onlosmakelijk verbonden met de Cliënt Overeenkomst. De beëindiging van de Overeenkomst Beleggingsdiensten omvat daarom de gelijktijdige beëindiging van de Cliënt Overeenkomst.

(...)

26.5 Sluiten van posities

De Cliënt dient ervoor te zorgen dat de Persoonlijke Pagina een nulsaldo heeft uiterlijk op de datum waarop de Cliënt Overeenkomst zal worden beëindigd en na de onmiddellijke beëindiging door DeGiro. Indien er na die datum nog steeds een saldo in Vreemde Valuta's of Financiële Instrumenten bestaat, is DeGiro gemachtigd deze posities te sluiten.

(...)