



Hart Advocaten: Lessons from the court room

FELIX WOLTHUIS SCHEERES · 15 NOVEMBER 2023



Dit jaar deed de rechter een aanzienlijk aantal uitspraken die belangwekkend zijn voor de beleggingssector. Wij maakten uit alle uitspraken een selectie, die we hier kort toelichten en voorzien van tips voor de praktijk.

Misleiding door depotbank

De Commissie van Beroep oordeelde dat DEGIRO klanten heeft misleid bij de uitvoering van orders (uitspraak 0030). Een klant heeft een klacht bij het Kifid ingediend, omdat was overeengekomen dat de orders direct to market op Euronext zouden worden uitgevoerd, maar dit gebeurde in de praktijk niet. De orders werden uitgevoerd via een Smart Order Router van Morgen Stanley. De Commissie van Beroep oordeelde dat DEGIRO de klant meermaals heeft misleid. Ten eerste, door op de orderoverzichten te vermelden dat de orders direct to market op Euronext waren uitgevoerd. Ten tweede, door relevante informatie over orderuitvoering niet op haar website aan te passen en ten derde, door telefonisch herhaaldelijk te bevestigen dat de orders direct to market waren uitgevoerd. De Commissie oordeelde dat deze handelswijze “bijzonder onzorgvuldig” is en dat DEGIRO haar zorgplicht heeft geschonden. De Commissie kent aan de klant compensatie toe voor de bestede tijd, iets dat zelden gebeurt. De klant wordt in zijn ‘vasthoudendheid om de waarheid boven tafel te krijgen’ in zekere mate beloond. De Commissie acht het redelijk om aan te nemen dat de klant voor een periode van 16 maanden ongeveer 15

uur per maand aan de zaak heeft besteed. De schade wordt geschat op 100 euro per uur x 15 uur x 16 weken, tezamen 24.000 euro. Die schade moet DEGIRO vergoeden.

Tips: Het orderuitvoeringsbeleid is onderdeel van de overeenkomst met klanten. Wijk daar niet van af en als dat gebeurt, licht klanten dan meteen in. Vermeld daarbij ook wat de mogelijke consequenties voor de klant kunnen zijn.

Contractuele opzegtermijn onvoldoende

De Geschillencommissie oordeelde dat DEGIRO niet mocht volstaan met de opzegtermijn van drie maanden bij beëindiging van de dienstverlening aan drie minderjarigen (vertegenwoordigd door hun vader) die hun portefeuille bij DEGIRO aanhielden (uitspraak 0389). In de voorwaarden stond overigens een opzegtermijn van twee maanden. De reden voor opzegging was dat in Duitsland extra eisen werden gesteld aan betaalrekeningen voor minderjarigen en die eisen kon het Nederlandse bijkantoor van DEGIRO operationeel niet kon. Deze betaalrekeningen waren nodig omdat DEGIRO aangaf op last van toezichthouders clientgelden niet langer mocht aanhouden in cashfunds. Hierdoor moest de vader op zoek naar een andere bank die wel de gewenste minderjarigenrekeningen aanbiedt. De gehanteerde termijn was te kort en daardoor moest vroegtijdig worden verkocht (binnen drie maanden dus) met beleggingsverlies als gevolg. De Geschillencommissie acht een opzegtermijn van tien maanden wel redelijk. Omdat sprake was van een beleggingsstrategie met een lange horizon, wordt de door de Commissie redelijke geachte opzegtermijn als peildatum voor de schadeberekening gehanteerd. De schade wordt begroot op de winst die behaald zou zijn als wel een redelijke opzegtermijn gehanteerd was.

Tips: Vaar niet blind op een opzegtermijn uit de algemene voorwaarden. Check of de belangen van de klant vragen om een langere termijn en treedt zo nodig in overleg met de klant daarover.

Jaarlijkse nazorg onvoldoende

De Commissie van Beroep oordeelde dat Hof Hoorneman haar nazorgplicht heeft geschonden door – na een wijziging in de persoonlijke omstandigheden – het risicoprofiel van de klant niet te beoordelen (uitspraak 0025). De klant begon met het meest risicovolle profiel, maar werd na een paar jaar werkeloos. Hof Hoorneman voerde weliswaar jaarlijks gesprekken met de klant, maar de vastlegging van deze gesprekken deugde niet. De zogenaamde risk reviews waren gestandaardiseerd en waren ieder jaar min of meer hetzelfde: copy-paste uit de intakeperiode. Het verweer dat de klant zelf had moeten vaststellen dat het risicoprofiel niet meer passend was, wordt door de

Commissie verworpen. De klant is immers aangewezen op de deskundigheid van de bank. De klant heeft hierdoor echter geen schade geleden, omdat naar het oordeel van de Commissie een minder risicovolle portefeuille geen beter beleggingsresultaat zou hebben opgeleverd.

Tips: Vraag jaarlijks op eigen initiatief naar wijzigingen in persoonlijke omstandigheden. Bevestig die omstandigheden aan de klant en vermeld wat het advies is omtrent het verder te voeren beleggingsbeleid. Leg ook het besluit van de klant vast.

Wwft: belastingaangifte opvragen

De Commissie van Beroep heeft geoordeeld dat beleggingsondernemingen van klanten hun belastingaangifte mogen opvragen als dat nodig is voor het verplichte Wwft-onderzoek naar herkomst van vermogen (uitspraak 0005). De Commissie verwijst in haar oordeel naar de Wwft-leidraad van de AFM waarin dit ook vermeld staat. Toch handelde DEGIRO in strijd met haar zorgplicht door van de klant een belastingaangifte op te vragen zonder toe te lichten waarom dit nodig was en zonder een redelijke termijn te hanteren waarbinnen dit door de klant aangeleverd moest worden. DEGIRO had dit opgevraagd gedurende een reeds lopende opzegtermijn. Vervolgens liquideert DEGIRO de portefeuille van de klant. De daardoor ontstane schade van afgerond 45.000 euro moet aan de klant worden vergoed.

Tips: Leg aan klanten altijd concreet uit – dus niet in algemene verwijzingen naar de Wwft – waarom bepaalde informatie wordt opgevraagd en geef de klant een redelijk termijn om die informatie aan te leveren. Loopt er al een opzegtermijn? Verleng die termijn zo nodig.

Depotbank onzorgvuldig bij overboeking

De rechtbank Amsterdam oordeelde dat Saxo haar zorgplicht heeft geschonden bij de overboeking van een effectenportefeuille. De klant wilde zijn portefeuille overboeken naar ABN Amro, Lynx, en Van Lanschot en Saxo gaf aan dat hiervoor twee weken verwerkingstijd nodig was. Het duurde uiteindelijk zes maanden. Het verweer van Saxo dat het om 58 regels gaat die handmatig moesten worden overgeboekt en dat het proces arbeidsintensief was omdat het gedeeltelijk om buitenlandse fondsen ging, vond geen genade in de ogen van de rechtbank. Dat geldt ook voor het verweer dat Saxo afhankelijk was van de medewerkers van ABN Amro en Lynx. De rechtbank oordeelde dat Saxo niet duidelijk heeft gemaakt waarom het zo lang heeft moeten duren en als een overboeking feitelijk onmogelijk was, dan had Saxo aan de klant daarover uitsluitel moeten bieden. Saxo hoeft geen schade te vergoeden omdat de klant niet aannemelijk heeft gemaakt dat hij tussentijds tot verkoop van beleggingen wilde overgaan.

Tip: Communiceer tijdig aan klanten wanneer een overboeking langer duurt dan vooraf aangegeven.

Felix Wolthuis Scheeres is advocaat bij Hart Advocaten, een van de kennisexperts van Investment Officer die maandelijks een bijdrage levert.

Gerelateerd



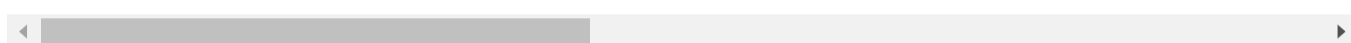
EXPERTPANEL

Afscheid nemen is een kunst



EXPERTPANEL

Hart Advocaten: lessen en tips uit Kifid-uitspraken



Meest recent



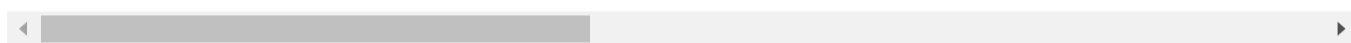
FONDSHUIZEN

Nederlandse fondshuizen worstelen met hoge fee van "Saxo-gatekeeper" Allfunds



OPINIE

De crisis als kraamkamer voor betere tijden





SPONSORED

PGIM Investments: AI blijft groeiaandelen aandrijven

Meest gelezen



FONDSHUIZEN

Nederlandse fondshuizen worstelen met hoge fee van "Saxo-gatekeeper" Allfunds



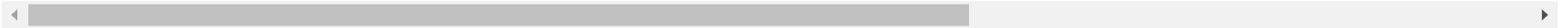
EVENTS

Fondsevent CIO Debat: beleggers kunnen Europa links laten liggen



TRANSFERS

Transfers: KPMG, Auréus, Mint Tower, Trésor Capital



Over Investment Officer

Contact

FAQ

Abonneren

Adverteren

Magazines

[Redactiebeleid](#)

[Partners](#)

[Abonnementstarieven 2024](#)

[Algemene voorwaarden](#)

[LinkedIn](#)

[Copyright](#)

[X](#)

[Privacy Statement](#)

[RSS](#)

Copyright Investment Officer 2024

Developed by  **FINFILES**