Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0438

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

Datum uitspraak	8 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Bepaling in cliëntovereenkomst

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om het klachtformulier met aanvullingen, DeGiro's e-mail van 9 juli 2025 en brief van 12 september 2025, het verweerschrift, de repliek, de dupliek en de reactie van de consument van 15 april 2026.

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 zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft op zijn rekening bij DeGiro belegd in twee fondsen van Comgest. Hij wilde zijn participaties in de fondsen verkopen en heeft meermalen geprobeerd orders te plaatsen. Omdat dit niet lukte heeft hij DeGiro gevraagd waarom zijn orders werden geweigerd. Ook heeft hij DeGiro verzocht te zorgen voor verkoop van de participaties. In deze procedure vordert de consument schadevergoeding en een bevel aan DeGiro om te zorgen voor verkoop van zijn participaties in de twee fondsen. Volgens de consument is DeGiro tekortgeschoten door orders niet uit te voeren en vragen ontoereikend te beantwoorden. De commissie wijst beide vorderingen af, onder meer omdat niet is komen vast te staan dat de consument schade heeft geleden. Verder is DeGiro niet verplicht ervoor te zorgen dat participaties in een beleggingsfonds kunnen worden verkocht als deze buiten haar schuld onverhandelbaar worden.

3. De beoordeling

3.1 In deze zaak gaat het om participaties in twee beleggingsfondsen. De naam van deze fondsen is Comgest Growth Emerging Markets-USD I ACC (ISIN-code IE00B52QBB85, hierna: fonds A) en Comgest Growth Emerging Markets – EUR ACC (ISIN-code IE000GYP0DS0, hierna: fonds B).

De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot schadevergoeding plus wettelijke rente en dat DeGiro wordt bevolen zo snel mogelijk zijn participaties in de twee fondsen te verkopen. Naar het oordeel van de commissie zijn beide vorderingen niet toewijsbaar.

De vordering tot schadevergoeding

3.2 Schadevergoeding kan alleen worden toegewezen als DeGiro is tekortgeschoten in de naleving van een (wettelijke of contractuele) verplichting en als daardoor schade is ontstaan. De commissie constateert dat DeGiro inderdaad in strijd met een verplichting heeft gehandeld, maar het is niet gebleken dat daardoor schade is ontstaan.

(a) Tekortkoming?

3.3 De commissie is van oordeel dat DeGiro is tekortgeschoten door de vragen van de consument over de verkoop van zijn participaties ontoereikend te beantwoorden. In eerdere uitspraken heeft de commissie geoordeeld dat het langdurig onbeantwoord laten van de vragen van een klant een tekortkoming van een broker kan opleveren.[1]

3.4 In deze zaak is daarvan sprake. In zijn e-mail van 21 februari 2025 heeft de consument gevraagd waarom zijn verkooporders niet waren uitgevoerd en heeft hij DeGiro verzocht zijn participaties in beide fondsen te verkopen. Vervolgens heeft het een aantal maanden geduurd tot deze vragen voldoende duidelijk waren beantwoord. In haar e-mail van 14 mei 2025 heeft DeGiro uitgelegd dat de participaties in fonds B niet verhandelbaar waren omdat dit fonds niet (meer) beursgenoteerd was. Enkele maanden daarna, bij brief van 12 september 2025, heeft DeGiro medegedeeld dat de participaties in fonds A wel verhandelbaar waren en met een reguliere order konden worden verkocht.

3.5 Dat DeGiro is tekortgeschoten door verkooporders niet uit te voeren kan (nog) niet worden vastgesteld. De consument stelt dat hij verkooporders heeft ingelegd, maar uit de ingediende stukken blijkt niet dat en wanneer hij dit heeft gedaan. Voor het opvragen van aanvullende stukken ziet de commissie echter geen aanleiding omdat, zoals in 3.6 hierna zal blijken, niet is gebleken dat er schade is ontstaan.

(b) Schade?

3.6 Het is niet gebleken dat de consument schade heeft geleden door de wijze waarop DeGiro vragen heeft beantwoord of orders (al dan niet) uitgevoerd. DeGiro heeft namelijk gesteld dat de participaties niet in waarde zijn gedaald. Daarbij heeft zij verwezen naar de ontwikkeling van de waarde van beide fondsen in de periode dat deze klacht speelde. De consument heeft dit niet tegengesproken.

[1] GC Kifid 2023-0096 en 2024-0566.

Het gevorderde bevel tot verkoop van de participaties

3.7 De consument heeft gevorderd dat DeGiro wordt bevolen zijn participaties in de twee fondsen te verkopen.

3.8 Voor de participaties in fonds A is deze vordering niet toewijsbaar omdat ze inmiddels zijn verkocht. Voor de participaties in fonds B is relevant dat dit fonds geen beursnotering meer heeft. De vraag is of DeGiro ervoor moet zorgen dat een financieel instrument dat zijn beursnotering verliest op andere wijze kan worden verkocht. Het is de verantwoordelijkheid van de uitgevende instelling, in dit geval Comgest, te bepalen op welke handelsplatforms haar financiële instrumenten worden verhandeld. Kerntaak van een broker zoals DeGiro is het ontvangen en doorgeven van orders van cliënten in financiële instrumenten naar de platformen waartoe de broker toegang biedt. In dit geval heeft Comgest, in verband met een samenvoeging van fondsen, besloten de beursnotering van fonds B te beëindigen. Van DeGiro kan niet worden verlangd ervoor te zorgen dat participaties kunnen worden verkocht als deze buiten haar schuld onverhandelbaar worden. Dat DeGiro op grond van de cliënt-overeenkomst daarvoor moet zorgen is evenmin gebleken.

Slotsom

3.9 Gezien het voorgaande zullen de vorderingen van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument 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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak 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 de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - relevante bepaling in cllëntovereenkomst

Artikel 6. Diensten
6.1 Kerndiensten
Als kerndienst stelt DeGiro de Cliënt in staat (...) transacties uit te voeren en posities in Financiële Instrumenten aan te houden via het netwerk van brokers, clearing members, tegenpartijen, banken, beurzen en andere partijen met wie DeGiro een directe of indirecte relatie heeft. DeGiro zal de nodige zorgvuldigheid betrachten bij het selecteren en continu monitoren van de derde partijen die DeGiro zelf direct inzet.
DeGiro bepaalt welke beurzen, valuta's en Financiële Instrumenten onder haar diensten vallen en houdt een overzicht daarvan bij op de Website. DeGiro is te allen tijde gerechtigd haar diensten met betrekking tot een bepaalde beurs, valuta of Financieel Instrument te wijzigen of te beëindigen. DeGiro zal de Cliënt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.