Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026- 0281

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	24 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	FlatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepaling algemene voorwaarden

Samenvatting

Foutmelding handelsplatform. De consument klaagt dat DeGiro heeft verhinderd een verkooporder te plaatsen, waardoor hij schade heeft geleden. Volgens de consument gaf het handelsplatform een misleidende foutmelding, waardoor hij niet begreep dat orders boven de 93 stuks niet werden geaccepteerd. De commissie overweegt dat de consument de wel door hem succesvol geplaatste orders zelf heeft geannuleerd en dat hij een e-mailorder had kunnen opgeven. DeGiro is dan ook niet tekortgeschoten. De vordering wordt afgewezen.

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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van DeGiro; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van DeGiro.

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 De consument en DeGiro hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft geprobeerd 148 eenheden in een gestructureerd product (hierna: de aandelen) te verkopen tegen een koers van € 10,40, maar kreeg bij het plaatsen van zijn marktorder de foutmelding "*It is not possible to modify or delete your order*". Twee limietorders werden wel succesvol geplaatst, maar daarna door de consument zelf verwijderd. Hij stelt dat de foutmelding misleidend was, waardoor niet duidelijk was dat bestensorders boven 93 stuks werden geweigerd. Hij vordert € 614,93 aan schadevergoeding op basis van het koersverschil waartegen hij 5 dagen later zijn aandelen heeft verkocht.

DeGiro voert aan dat de consument de twee wél succesvol geplaatste limietorders zelf heeft verwijderd. Zij ziet dit als een eigen beleggingsbeslissing. Daarnaast had de consument een e-mailorder kunnen plaatsen, maar dat heeft hij niet gedaan.

De commissie volgt DeGiro: de consument heeft zelf de keuze gemaakt om de wel geplaatste limietorders te annuleren. Ook heeft hij geen gebruik gemaakt van de alternatieve mogelijkheid om (bij een storing) zijn order per e-mail door te geven. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Waar draait deze zaak om?

3.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij DeGiro. Hierop zijn de Voorwaarden Beleggingsdiensten en de Nadere Informatie Beleggingsdiensten van toepassing. De relevante bepaling hiervan is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.2 Op 9 april 2025 wilde de consument een order opgeven tot verkoop van 148 eenheden Wisdomtree Nasdaq 100 3X Daily short, een Exchange Trated Product (ETP) met hefboomwerking. Hij stelt dat hij door de misleidende foutmelding "*It is not possible to modify or delete your order*" bij het plaatsen van de bestensorder niet heeft kunnen handelen tegen de gewenste koers. Uit de foutmelding bleek niet dat orders boven 93 stuks werden geweigerd; aldus de consument. Twee daarna geplaatste limietorders van 148 stuks, die wel succesvol waren geplaatst, heeft hij weer verwijderd.

3.3 Volgens de consument heeft de onduidelijke foutmelding bij het plaatsen van de bestensorders hem verhinderd zijn strategie aan te passen, bijvoorbeeld door de order te splitsen. Hij vordert € 614,93 aan schadevergoeding op basis van het koersverschil waartegen hij 5 dagen later zijn aandelen heeft verkocht.

3.4 Beoordeeld moet worden of DeGiro is tekortgeschoten in haar verplichtingen doordat het handelsplatform een foutmelding gaf en of deze foutmelding misleidend was omdat het voor de consument niet duidelijk was dat bestensorders boven 93 stuks werden geweigerd.

3.5 De commissie is van oordeel dat de foutmelding misleidend was. Toch leidt dit niet tot het toewijzen van schadevergoeding. Dit komt omdat de consument daarna succesvol limietorders heeft geplaatst en vervolgens heeft verwijderd. Dit komt voor zijn rekening. Als de consument geen limietorder had willen plaatsen, had hij gebruik kunnen maken van de mogelijkheid van een order per e-mail. DeGiro biedt dit alternatief bij een storing van haar handelsplatform. De vordering van de consument wordt afgewezen. De commissie licht dit oordeel hieronder nader toe.

Onduidelijkheid over de foutmelding

3.6 De commissie stelt voorop dat een beleggingsonderneming moet zorgen voor een goede en duidelijke orderuitvoering. Een beleggingsonderneming moet daarbij alle redelijke maatregelen nemen om bij de uitvoering van orders het best mogelijke resultaat voor haar cliënten te behalen.

3.7 In dit licht mag van DeGiro mag worden verwacht dat zij bij het niet accepteren van een order een duidelijke en juiste melding verstrekt over de reden daarvan. In een handels-omgeving waarin beslissingen in korte tijd worden genomen, heeft een foutmelding niet slechts een signalerende functie, maar dient deze de belegger in staat te stellen zijn handelswijze meteen aan te passen.

3.8 Het staat vast dat bij de poging tot het plaatsen van een bestensorder de volgende melding werd weergegeven: "*It is not possible to modify or delete your order*".

3.9 Het is niet in geschil dat deze melding geen juiste weergave was van de werkelijke reden van weigering, te weten een volumebeperking van 93 eenheden voor bestensorders in dit specifieke instrument. De melding suggereert een probleem met het wijzigen of verwijderen van een bestaande order, terwijl de consument op dat moment een nieuwe bestensorder probeert te plaatsen. De commissie is daarom van oordeel dat de bewoordingen van de foutmelding niet duidelijk waren en onvoldoende inzicht boden in de feitelijke oorzaak van de weigering.

3.10 Dat betekent echter niet zonder meer dat DeGiro aansprakelijk is voor de door de consument gestelde schade. Ook bij een onduidelijke melding moet worden beoordeeld of deze omstandigheid in causaal verband staat met het uiteindelijke verlies.

Het annuleren van limietorders

3.11 De consument heeft meerdere limietverkooporders geplaatst nadat zijn bestensorders waren geweigerd. Deze limietorders zijn door het handelsplatform geaccepteerd. Hij heeft deze limietorders vervolgens zelf geannuleerd voordat de uitvoering plaatsvond. De consument stelt dat deze annuleringen noodzakelijk waren omdat de marktprijs inmiddels onder de limietprijs was gedaald en de orders daardoor "ingehaald" waren.

3.12 De commissie volgt dit betoog niet. Een limietorder wordt uitgevoerd zodra een transactie tegen of boven de limietprijs mogelijk is. Dat de marktprijs korte tijd onder de gekozen limietprijs beweegt, betekent niet dat uitvoering uitgesloten is. Zeker bij een volatiel instrument dat met een hefboom werkt, zoals het product waarin de consument belegde, is het koersverloop beweeglijk. Het enkele feit dat de prijs na het plaatsen van de order tijdelijk onder de limiet noteert, maakt niet dat annulering noodzakelijk is. De consument heeft er zelf voor gekozen de geplaatste limietorders te verwijderen. Het verwijderen van een correct geplaatste en door het systeem geaccepteerde order is een actieve handeling van de belegger zelf en kan niet aan DeGiro worden toegerekend.

Alternatieve order plaatsing per e-mail

3.13 Daarnaast biedt DeGiro bij problemen met het handelsplatform de mogelijkheid van een e-mailorder. Deze (uitwijk)mogelijkheid staat in artikel 7.6 van de Voorwaarden Beleggingsdiensten (en in de 'Nadere Informatie Beleggingsdiensten – Order- en Orderuitvoeringsbeleid'). De consument wordt daarom verondersteld met deze mogelijkheid bekend te zijn.

3.14 Kortom: ondanks de technische problemen met het handelsplatform had de consument nog steeds – namelijk per e-mail – een bestensorder kunnen opgeven. Dit heeft hij nagelaten. De vordering zal daarom worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.15 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 7.6 van de Voorwaarden Beleggingsdiensten van belang. Dit artikel is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

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 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 algemene voorwaarden

Artikel 7. Handelsplatform

7.6 Continue werking

Het Handelsplatform is een technisch communicatiesysteem dat wordt gebruikt door DEGIRO voor communicatie tussen DEGIRO en haar cliënten en met de vele dienstverleners zoals banken, brokers en beurzen die DEGIRO nodig heeft om haar diensten te kunnen leveren. DEGIRO zal zich inspannen om de toegang tot haar diensten via het Handelsplatform (en de uitvoering van deze diensten in het algemeen) zo soepel mogelijk te laten verlopen.

DEGIRO is bevoegd de toegang tot (of de werking van) het Handelsplatform tijdelijk op te schorten teneinde technische activiteiten uit te voeren om een correcte en continue werking te behouden (bijv. onderhoud en verhelpen van storingen) en/of interventies en maatregelen uit te voeren die nodig zijn om de integriteit, stabiliteit en reputatie van de financiële sector te beschermen (bijv. maatregelen die voortvloeien uit Wetten en Regels).

In het document Order- en Orderuitvoeringsbeleid van de Nadere Informatie Beleggingsdiensten kan de Cliënt lezen hoe de Cliënt gedurende die tijd Orders aan DEGIRO kan verstrekken. Indien de Cliënt een Order wil plaatsen gedurende de periode dat het Handelsplatform niet beschikbaar is, kan de Cliënt gebruik maken van de mogelijkheid om orders per e-mail te plaatsen bij de Orderdesk. De Cliënt kan het e-mailadres op de Website raadplegen in de rubriek Contact