Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0218

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	4 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 bepalingen uit de Voorwaarden Beleggingsdiensten

Samenvatting

Storing bij inloggen op het handelsplatform van DeGiro. Het is niet vast te stellen of sprake was van een tekortkoming van DeGiro. Het antwoord op deze vraag kan in het midden blijven, omdat de consument zijn order niet per e-mail heeft ingelegd en niet is gebleken dat deze order recht op uitvoering zou hebben gehad. 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; 5) de dupliek van DeGiro en 6) de aanvullende stukken van DeGiro.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 16 januari 2026. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de DeGiro namen deel: de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2].

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 een beleggingsrekening bij DeGiro. Hij belegt op basis van execution only en maakt daarvoor gebruik van het door DeGiro aangeboden handelsplatform. Op de beleggingsrekening zijn de Voorwaarden Beleggingsdiensten van toepassing. De relevante voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 Op 7 april 2025 wilde de consument rond 12:00 uur inloggen op het handelsplatform om een aankooporder voor certificaten Rabobank met een limiet van 106% te plaatsen. Dit is niet gelukt omdat zijn account geblokkeerd raakte.

Op zijn scherm ontving hij de volgende melding: “Your account has been blocked after exceeding the maximum of login attempts. To unblock your account, please contact our Service Desk by phone.”

2.3 Om 12.13 uur heeft hij een email aan de Giro gestuurd met een screenshot van dit bericht, zonder begeleidende tekst. Enige tijd daarna heeft de consument telefonisch contact opgenomen met DeGiro. De medewerker informeerde de consument dat hij de blokkade niet kon opheffen. Om 14:02 heeft de consument DeGiro gemaild dat hij 100.000 Rabo certificaten wilde aankopen tegen 106%, dat dit niet kon omdat zijn account geblokkeerd was en dat hij DeGiro daarvoor aansprakelijk stelde. Om 14:47 uur heeft een medewerker van DeGiro contact met de consument opgenomen en hem geholpen met het opheffen van de blokkade. DeGiro heeft aansprakelijkheid van de hand gewezen.

De klacht en vordering

2.4 De consument klaagt dat hij de door hem gewenste order niet kon uitvoeren door een storing in het systeem van DeGiro. De belangrijkste taak van een execution only broker is ervoor zorgen dat de handelssystemen goed werken. Uiteraard is het mogelijk dat door onvoorziene omstandigheden er toch iets misgaat. Het feit dat DeGiro toen ook doelbewust het inlogprobleem niet wilde oplossen, maakt haar volgens de consument aansprakelijk. Hij vordert een schadevergoeding van € 6.600,-, gebaseerd op de koers van 112,6% bij indiening van de klacht.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Centrale vraag

3.1 De commissie moet beoordelen of DeGiro aansprakelijk is voor de schade die de consument stelt te hebben gelden als gevolg van de blokkade van zijn account. Voor aansprakelijkheid is vereist dat sprake is van een tekortkoming van DeGiro. Dat zou het geval zijn als de blokkade een gevolg is van een storing bij DeGiro of als DeGiro zich onvoldoende heeft ingespannen om de blokkade te verhelpen.

3.2 De commissie is van oordeel dat DeGiro niet aansprakelijk is voor de schade en zal hieronder uitleggen waarom.

Was er een storing?

3.3 Partijen zijn het niet eens over de vraag of sprake was van een storing bij DeGiro.

De consument stelt dat zijn account meteen werd geblokkeerd na het invoeren van zijn wachtwoord en de sms-code. Dit heeft hij ter zitting bevestigd. DeGiro heeft aangevoerd dat het account van de consument is geblokkeerd omdat hij acht keer zijn gegevens onjuist of te laat had ingevoerd. DeGiro heeft een uitdraai uit haar computersysteem overgelegd:

2025-04-07 12:11:49.457
2025-04-07T12:11:49.456+02:00 INFO 1 --- [ ] AuthResponseAuthenticationFailureHandler : Login failed: username=, ip=, error='Expired SMS code', user agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit (KHTML, like Gecko) Chrome/ Safari/

2025-04-07 12:11:48.714
2025-04-07T12:11:48.713+02:00 INFO 1 --- [ ] AuthResponseAuthenticationFailureHandler : Login failed: username=, ip=, error='Expired SMS code', user agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/ (KHTML, like Gecko) Chrome/ Safari/

2025-04-07 12:11:42.762
2025-04-07T12:11:42.761+02:00 INFO 1 --- [ ] AuthResponseAuthenticationFailureHandler : Login failed: username=, ip=, error='Invalid captcha solution', user agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/ (KHTML, like Gecko) Chrome/ Safari/

2025-04-07 12:10:53.012
2025-04-07T12:10:53.012+02:00 INFO 1 --- [ ] AuthResponseAuthenticationFailureHandler : Login failed: username=, ip=, error='Invalid captcha solution', user agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit (KHTML, like Gecko) Chrome/ Safari/

2025-04-07 12:10:52.920
2025-04-07T12:10:52.920+02:00 INFO 1 --- [ ] AuthResponseAuthenticationFailureHandler : Login failed: username=, ip=, error='Expired SMS code', user agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/ (KHTML, like Gecko) Chrome/ Safari/

2025-04-07 12:10:52.918
2025-04-07T12:10:52.918+02:00 INFO 1 --- [ ] AuthResponseAuthenticationFailureHandler : Login failed: username=, ip=, error='Expired SMS code', user agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/ (KHTML, like Gecko) Chrome/ Safari/

2025-04-07 12:10:52.918
2025-04-07T12:10:52.917+02:00 INFO 1 --- [ ] AuthResponseAuthenticationFailureHandler : Login failed: username=, ip=, error='Expired SMS code', user agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit (KHTML, like Gecko) Chrome/ Safari/

2025-04-07 12:10:52.917
2025-04-07T12:10:52.917+02:00 INFO 1 --- [ ] AuthResponseAuthenticationFailureHandler : Login failed: username=, ip=, error='Expired SMS code', user agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/ (KHTML, like Gecko) Chrome/ Safari

3.4 De commissie constateert dat volgens dit overzicht maar enkele (fracties van) seconden zijn verstreken tussen de verschillende inlogpogingen. Dat roept de vraag op of sprake was van een storing, zoals de consument stelt. DeGiro heeft ter zitting verklaard dat zij dit ook heeft opgemerkt. Zij heeft geverifieerd dat de inlogpogingen allemaal afkomstig zijn van hetzelfde IP-adres, namelijk dat van de consument.

Zij heeft verklaard in haar systeem geen verklaring te hebben gevonden voor het niet kunnen inloggen en wijst op de mogelijkheid dat het probleem zich voordeed in het systeem van de consument, bijvoorbeeld omdat zijn return-toets is blijven hangen.

3.5 De commissie overweegt dat mogelijk sprake is geweest van een storing in het systeem van DeGiro, maar dat dit op basis van het dossier en de verklaringen ter zitting niet kan worden vastgesteld. De vraag of dit zo is hoeft echter niet te worden beantwoord. Hieronder zal de commissie bespreken waarom.

Probleem niet op tijd opgelost

3.6 De consument klaagt dat DeGiro heeft nagelaten de blokkade snel op te heffen. Hij heeft om 12:13 uur een e-mail gestuurd, waarop hij geen antwoord heeft ontvangen. Ook toen hij – conform de instructie op de website – telefonisch contact opnam heeft DeGiro hem niet geholpen. Toen de toegang tot zijn account na 14:47 uur was hersteld, was de gelegenheid om de gewenste order uit te voeren voorbij.

3.7 DeGiro voert aan dat de e-mail van 12:13 uur geen concrete vraag of order bevatte. Verder stelt DeGiro dat de medewerker die de consument daarna sprak, hem niet kon helpen om zijn account te deblokkeren omdat hij ervoor had gekozen om het telefoongesprek niet op te laten nemen. De consument had dit kunnen weten omdat bij daarover bij het inbellen met een melding was geïnformeerd. De consument betwist dat hij deze melding heeft gehoord. DeGiro voert voorts aan dat zij drie kwartier na de e-mail van 14:01 uur zelf telefonisch contact met de consument heeft opgenomen om het inlogprobleem te verhelpen. Volgens DeGiro is dit vlot, gezien de omvang van haar klantenbestand.

3.8 De commissie overweegt dat de vraag of DeGiro de blokkade eerder had kunnen of moeten opheffen ook onbeantwoord kan blijven. De consument heeft namelijk geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om zijn order per e-mail op te geven. Deze (uitwijk)-mogelijkheid is opgenomen in artikel 7.6 van de Voorwaarden Beleggingsdiensten (zie bijlage).

3.9 Verder heeft DeGiro koersinformatie overgelegd waaruit blijkt dat de koers van het certificaat Rabobank na 12:00 uur niet meer onder de 106% heeft genoteerd. Zelfs als DeGiro het account van de consument na zijn e-mail van 12:13 uur had hersteld en hij zijn limietorder alsnog had kunnen inleggen, is daarom niet gebleken dat deze zou zijn uitgevoerd. Ten slotte is het weliswaar mogelijk dat de consument op 7 april 2025 rond 12:10 uur certificaten Rabobank wilde aankopen, maar is dit niet vast komen te staan omdat de consument geen e-mailorder heeft ingelegd. De commissie zal de vordering van de consument daarom afwijzen.

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 bepalingen uit de Voorwaarden Beleggingsdiensten

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.