Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0340

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	8 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat een (onbedoeld geplaatste) order tot een negatieve bestedingsruimte heeft geleid en dat DeGiro deze order daarom niet had mogen uitvoeren. De consument stelt ook dat DeGiro zijn opties niet waardeloos uit zijn portefeuille had mogen halen. De commissie oordeelt dat beide stellingen niet opgaan. De vordering van de consument wordt daarom 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) het verweerschrift van DeGiro; 3) de repliek van de consument; en 4) 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 de bank 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 belegt bij DeGiro op basis van execution only. In zijn beleggingsportefeuille had hij onder meer een shortpositie van twee optiecontracten Signify (PLT).

2.2 Op 21 maart 2025 om 17:24 uur heeft de consument – die zijn shortpositie wilde sluiten – een kooporder ingelegd voor (onbedoeld) 15 optiecontracten PLT. Deze order is direct uitgevoerd, waarna de consument (onbedoeld) 13 opties PLT in zijn portefeuille had.

2.3 De opties waren op dat moment ‘in-the-money’ en zouden die dag expireren; de deadline voor het uitoefenen van de opties was om 17:40 uur.

2.4 Om 18:02 uur heeft de consument de volgende mail naar de servicedesk van DeGiro gestuurd:

> *"Gaarne opties uitvoeren.*
>
> *Snap niet dat deze zo in mijn portefeuille staan. Had SK 2 gedaan ipv 15."*

2.5 Om 20:09 uur heeft de DeGiro telefonisch contact opgenomen met de consument en aangegeven dat het niet meer mogelijk was om de opties (ná de deadline) nog uit te oefenen. De 13 opties zijn uiteindelijk waardeloos geëxpireerd en door DeGiro uit de beleggingsportefeuille van de consument verwijderd.

2.6 In de ochtend van (maandag) 24 maart 2025 heeft de consument een 'margin call' ontvangen.

De klacht en vordering

2.7 De consument vindt dat er sprake is van een structurele tekortkoming in het risicobeheer van DeGiro. In de eerste plaats had DeGiro de order van 17:24 uur niet mogen uitvoeren. Volgens de consument heeft de order namelijk tot een negatieve bestedingsruimte geleid. In de tweede plaats had DeGiro de opties, die 'in-the-money' waren, niet waardeloos uit zijn portefeuille mogen halen. Daardoor heeft hij een schade geleden van circa € 1.950 (13 × 100 × € 1,50). Hij vordert daarom een schadevergoeding van DeGiro van € 1.950.

Het verweer

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

3. De beoordeling

De kooporder van 17:24 uur

3.1 Het eerste klachtonderdeel draait om de order van 17:24 uur, waarbij de consument (onbedoeld) 15 opties heeft gekocht. De consument heeft aangevoerd dat deze order tot een negatieve bestedingsruimte heeft geleid en dat DeGiro deze order daarom niet had mogen uitvoeren.

3.2 De commissie merkt op dat DeGiro (in haar verweerschrift) heeft aangetoond dat de vrije ruimte op 17:24 uur positief was en dat de uitvoering van de order niet tot een negatieve vrije ruimte heeft geleid. Op dit punt gaat de stelling van de consument dus feitelijk niet op. Op (maandagochtend) 24 maart 2025 heeft de consument weliswaar een 'margin call' ontvangen, maar dat margintekort is niet direct door (het uitvoeren van) de order van 17:24 uur ontstaan.

3.3 Bij repliek heeft de consument aangevoerd dat geen enkel prudent risicobeheer zou toestaan dat een klant zo'n disproportionele positie inneemt, zonder voorafgaande waarschuwing of automatische blokkade. Ook al is het saldo 'technisch' binnen de limieten gebleven, dan nog toont dit aan dat het risicomodel in zijn basisopzet faalt – zo stelt de consument. De commissie gaat hier niet in mee. De consument heeft namelijk niet onderbouwd waarom de kooporder van 17:24 uur tot een disproportionele positie of tot disproportionele risico's heeft geleid, laat staan waarom DeGiro als execution only-broker hiervoor had moeten waarschuwen. Verder valt ook op basis van de stukken in het dossier niet in te zien waarom het risicomodel van DeGiro de kooporder van 17:24 uur zou hebben moeten weigeren.

3.4 Kortom: DeGiro is niet tekortgeschoten door de kooporder van 17:24 uur uit te voeren. Het eerste klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Het expireren van de opties

3.5 Het tweede klachtonderdeel ziet op het feit dat de 13 opties van de consument waardeloos zijn geëxpireerd en door DeGiro uit de beleggingsportefeuille van de consument zijn gehaald. De consument is het daar niet mee eens. Hij stelt dat hij met zijn e-mail van 18:02 uur DeGiro opdracht had gegeven om de opties uit te oefenen.

3.6 De commissie overweegt dat er een deadline gold: tot 17:40 uur konden beleggers bij DeGiro de opties uitoefenen. Deze deadline was al verstreken toen de consument om 18:02 uur zijn e-mail stuurde. Dus voor zover deze e-mail al als een geldige opdracht kan worden gezien, is deze opdracht niet tijdig gegeven. Voor de volledigheid merkt de commissie op dat DeGiro 'in-the-money' opties ook niet uit eigen beweging – dus zonder instructie daartoe van de klant – hoeft uit te oefenen.[1] Dat de opties van de consument waardeloos zijn afgelopen, is weliswaar spijtig, maar vormt dus geen tekortkoming van DeGiro.

Slotsom

3.7 Geen van beide klachtonderdelen slaagt. Dit leidt tot de slotsom dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] Zie onder meer GC Kifid nr. 2022-0691 en 2022-0971.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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