Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0747

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	31 juli 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 algemene voorwaarden

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 stelt dat DeGiro tegenstrijdige en deels onjuiste informatie heeft verstrekt over de mogelijkheden om zijn aandelen Solidcore over te dragen naar een andere partij. De notering van deze aandelen was verplaatst naar de Astana International Exchange (AIX), waardoor ze niet meer via DeGiro konden worden verhandeld. Volgens de consument heeft DeGiro te laat doorgegeven dat zij de gewenste overdracht van de aandelen niet kon faciliteren. Daardoor is de gestelde termijn (deadline) verlopen en zijn de aandelen verplicht uitgekocht. Als hij ze had kunnen overdragen, had hij volgens hem een hogere prijs kunnen realiseren. Zijn gestelde schade van € 650,- komt naar het oordeel van de commissie echter niet voor vergoeding in aanmerking. De consument heeft het overdrachtsverzoek pas één dag voor de deadline gedaan, terwijl DeGiro had aangegeven dat een portefeuilleoverdracht meerdere weken kan duren. Zijn opdracht zou dus niet voor de deadline zijn uitgevoerd. De overdracht was technisch ook niet mogelijk en er is geen causaal verband tussen de vermeende fout en de geleden schade.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of DeGiro toerekenbaar is tekortgeschoten in haar verplichtingen tegenover de consument met betrekking tot zijn aandelen Solidcore.

3.2 De consument heeft een execution only beleggingsrekening bij DeGiro.[1] Daarop is van toepassing de Cliëntovereenkomst (Client Agreement) met daarin de toepasselijke algemene voorwaarden van DeGiro.

Wat is er gebeurd?

3.3 De consument hield via DeGiro 200 aandelen Solidcore Resources PLC (Solidcore) aan. De notering van deze aandelen is verplaatst naar de Astana International Exchange te Kazachstan (de AIX). Daardoor kon de consument zijn positie niet meer via DeGiro verhandelen omdat DeGiro geen toegang biedt tot de AIX. Het gaat dan niet alleen om toegang tot de handel op de beurs zelf, maar ook het kunnen leveren van de aandelen in de clearing (de custody connectiviteit). De consument moest daarop actie ondernemen. In juli 2025 heeft Solidcore bekend gemaakt dat de houders van aandelen Solidcore, zoals de consument, de mogelijkheid hadden om uiterlijk 31 oktober 2025 de aandelen om te wisselen voor door AIX uitgegeven aandelen op een één-op-één-basis (Final Exchange Offer).[2] Anders zouden de aandelen verplicht worden teruggekocht tegen een vaste prijs (mandatory buyback).

3.4 Op zaterdag 25 oktober 2025 heeft de consument DeGiro per e-mail gevraagd of het mogelijk was om zijn aandelen Solidcore over te dragen aan een andere broker, die wel een custody connectiviteit heeft met de AIX. Op dinsdag 28 oktober 2025 liet DeGiro weten dat een portefeuilleoverdracht doorgaans meerdere weken duurt en mogelijk tot drie weken kan duren. De consument heeft naar aanleiding daarvan op 29 oktober 2025 een overdrachtsformulier aan DeGiro gestuurd, met het verzoek om zijn aandelen Solidcore over te boeken naar AIX Registrar Ltd., een centrale effectenbewaarinstelling en registratiepartner voor de AIX. Omdat hij op dat moment nog bezig om daar een account te openen, heeft hij op 30 oktober 2025 per e-mail zijn overdrachtsverzoek aan DeGiro bevestigd. Deze gewenste overdracht bleek uiteindelijk niet mogelijk via DeGiro, wat heeft geleid tot dit geschil. De consument vordert vergoeding van schade plus wettelijke rente sinds 30 oktober 2025.

---

[1] Uit de artikelen 6.1 en 64 van de Cliëntovereenkomst volgt dat DeGiro alleen execution only dienstverlening aanbiedt.

[2] DeGiro heeft hierbij verwezen naar: https://www.tradingview.com/news/eqs:ebffbd8f0094b:0-final-exchange-offer-and-mandatory-buyback-of-blocked-shares/

De schade is door hem begroot op € 650,-, namelijk het verschil tussen de ontvangen mandatory buyback prijs en de aanzienlijk hogere waarde van het aandeel op de AIX bij tijdige overdracht van de aandelen.

DeGiro is niet aansprakelijk voor de gestelde schade

3.5 De commissie constateert dat de consument zijn overdrachtsverzoek te laat heeft ingediend. Hij heeft het verzoek uiteindelijk pas één dag voor de deadline ingediend, terwijl hij wist of kon weten dat dit niet binnen één dag geregeld kan worden. De consument heeft daarbij ook geen toezeggingen van DeGiro gekregen dat zijn aandelen voor de deadline van 31 oktober 2025 konden worden overgedragen of dat de overdracht gegarandeerd zou lukken. De informatie van Solidcore, over de mogelijkheid van omwisseling en de (verplichte) uitkoop, was al in juli 2025 verstrekt. Van de consument mag, als execution only belegger, verwacht worden dat hij zelf op de hoogte is van corporate actions van aandelen waarin hij belegt. Desondanks heeft hij pas in zijn e-mail van zaterdag 25 oktober 2025 aan DeGiro gevraagd of hij de aandelen naar een andere broker kon overboeken.

3.6 Het was daarnaast geen gebruikelijke overdracht omdat het niet naar een 'gewone' broker maar naar een beurs (registrar) moest worden overgedragen. Daardoor was de overdracht complexer dan gebruikelijk. Uiteindelijk is gebleken dat de overdracht ook (technisch) niet mogelijk was. De transferafdeling van DeGiro heeft voor de consument, net als voor andere klanten met deze aandelen, meerdere pogingen gedaan, maar Clearstream kon de settlement niet verwerken vanwege het ontbreken van een directe marktverbinding met de AIX.
Uit artikel 9.3 van de Cliëntovereenkomst volgt dat DeGiro een inspanningsverplichting (best efforts) heeft voor portefeuilleoverdrachten.[3] DeGiro is voor dergelijke transfers afhankelijk van derden (custodians en clearingbanken). De afwijzing van de settlement door een derde vanwege technische onmogelijkheid levert geen schending op van een van de verplichtingen van DeGiro. De commissie is van oordeel dat DeGiro in dit geval voldoende inspanningen heeft verricht om de consument te helpen en niet onrechtmatig tegenover hem heeft gehandeld. DeGiro heeft geen onjuiste reden voor de afwijzing gegeven, de afwikkeling van de transactie (settlement) naar de AIX was niet (tijdig) mogelijk.

Wat is de conclusie?

3.7 De conclusie is dat DeGiro niet toerekenbaar is tekortgeschoten in haar verplichtingen tegenover de consument. DeGiro is dus niet aansprakelijk voor de gestelde schade. Dat betekent dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

[3] Tekst opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

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 van de geschillencommissie 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 algemene voorwaarden

Hieronder enkele bepalingen uit de Cliënt Overeenkomst, met daarin de voorwaarden beleggingsdiensten, van DeGiro, waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit de Voorwaarden Beleggingsdiensten van DeGiro

9.3 Portefeuilleoverdrachten
Op verzoek van de Cliënt – en na ontvangst van alle nodige informatie – zal DEGIRO haar uiterste best doen om Financiële Instrumenten vanuit het Saldo over te boeken naar een rekening op naam van de Cliënt buiten DEGIRO. Hetzelfde geldt mutatismutandis voor overboekingen van Financiële Instrumenten van derden naar de rekening van de Cliënt bij DEGIRO.
(...)

12.3 Corporate actions
DEGIRO zal de Cliënt informatie verstrekken over relevante Corporate actions in overeenstemming met haar wettelijke verplichtingen. DEGIRO zal de informatie die DEGIRO ontvangt van uitgevende instellingen of van haar custodians/prime brokers over vrijwillige Corporate actions die de Cliënt in staat stellen rechten uit te oefenen die voortvloeien uit Effecten die de Cliënt in het Saldo bezit, onverwijld aan de Cliënt doorgeven.

DEGIRO zal deze informatie en de termijnen voor de mogelijke verschillende opties per e-mail of via het Handelsplatform aan de Cliënt verstrekken.

Het is de verantwoordelijkheid van de Cliënt om DEGIRO tijdig instructies te geven. Indien de Cliënt niet tijdig Opdrachten verstrekt voor vrijwillige Corporate actions (zoals overnameaankopen en optionele dividenden), zal DEGIRO overgaan tot de door de desbetreffende uitgevende instelling voor die Corporate action vastgestelde standaardoptie. Voor meer informatie verwijst DEGIRO de Cliënt naar het document Corporate actions van de Nadere Informatie Beleggingsdiensten.