Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0793

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	12 augustus 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

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; en 2) het verweerschrift 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 belegt bij DeGiro op basis van execution only. Hij had onder meer aandelen Avantium. Op 8 september 2025 heeft DeGiro haar klanten per e-mail geïnformeerd over een claimemissie van Avantium: de aandeelhouders konden de ontvangen claimrechten uiterlijk 15 september 2025 verkopen of uiterlijk 16 september 2025 uitoefenen. De consument heeft zijn claimrechten niet verkocht of uitgeoefend. Na het verstrijken van de deadline zijn de claimrechten van de consument waardeloos uitgeboekt. De consument vindt dat DeGiro hem beter had moeten informeren over de claimemissie. Een eenmalig mailtje is volgens hem onvoldoende. Hij vindt dat DeGiro toerekenbaar is tekortgeschoten en vordert daarom een schadevergoeding van DeGiro van € 477,- vermeerderd met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 16 september 2025. De commissie oordeelt dat DeGiro de consument naar behoren geïnformeerd heeft over de claimemissie. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

DeGiro heeft de consument tijdig en voldoende geïnformeerd

3.1 De commissie stelt voorop dat de consument bij DeGiro belegt op basis van execution only. Bij dit type dienstverlening is de zorgplicht van een beleggingsonderneming beperkter dan bij andere soorten beleggingsdienstverlening (zoals vermogensbeheer en beleggingsadvies). Verder is het een vaste lijn in de uitspraken van de commissie dat de belegger bij execution only primair zelf verantwoordelijk is voor het verkrijgen van informatie over zijn beleggingen en de daarvoor relevante ontwikkelingen.[1] Wel heeft een beleggingsonderneming, als onderdeel van de bewaarketen, verplichtingen op grond van de herziene Aandeelhoudersrichtlijn.[2] Een beleggingsonderneming moet aan een aandeelhouder die via haar belegt (zoals de consument in dit geval) alle informatie doorgeven die de vennootschap (Avantium in dit geval) aan haar aandeelhouders moet verstrekken met het oog op de uitoefening van hun aandeelhouders-rechten. Deze verplichting is neergelegd in artikel 49da Wet giraal effectenverkeer (Wge).

3.2 Dat DeGiro – in lijn met deze wettelijke verplichting – de informatie over de claimemissie aan haar klanten heeft doorgegeven, staat niet ter discussie. De consument vindt echter dat DeGiro hem *eerder* had moeten informeren over de claimemissie. De commissie gaat daar niet in mee. In artikel 49da lid 2 Wge is bepaald dat de beleggingsonderneming de uit de bewaarketen ontvangen informatie 'onverwijld' – dat wil zeggen: zonder onnodige vertraging – moet verstrekken aan de aandeelhouder. Naar het oordeel van de commissie is daar in deze zaak aan voldaan. Op vrijdag 5 september 2025 heeft DeGiro bericht ontvangen van haar custodian over de claimemissie van Avantium. Op maandag 8 september 2025 – dus op de volgende handelsdag – heeft DeGiro haar klanten per e-mail geïnformeerd over de claimemissie van Avantium. Het heeft dus één handelsdag geduurd. Naar het oordeel van de commissie is dat niet onnodig lang. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat de deadline pas op 15/16 september 2025 zou verstrijken; na de e-mail van DeGiro hadden de beleggers dus een week de tijd om hun claimrechten te verkopen dan wel uit te oefenen.

3.3 Verder vindt de consument dat DeGiro hem *vaker en via meerdere kanalen (bijvoorbeeld via Whatsapp of via de inbox op het handelsplatform)* had moeten informeren; een eenmalig mailtje is volgens hem niet voldoende. De commissie merkt allereerst op dat de wet (artikel 49da Wge) hier niets over zegt. Wel is de wijze van communicatie geregeld in de Voorwaarden Beleggingsdiensten die van toepassing zijn op de rechtsverhouding tussen de consument en DeGiro. In artikel 23.2 Voorwaarden Beleggingsdiensten (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak) staat welke communicatiemethoden DeGiro kan en mag gebruiken. Uit die bepaling volgt dat DeGiro bij corporate actions, en dus bij claimemissies, per e-mail communiceert. Op grond daarvan volstond een eenmalig mailbericht.

---

[1] Zie onder meer GC Kifid nr. 2020-098, 2023-0455 en 2026-0659.
[2] Richtlijn (EU) 2017/828 van het Europees Parlement en de Raad van 17 mei 2017 tot wijziging van Richtlijn 2007/36/EG wat het bevorderen van de langetermijnbetrokkenheid van aandeelhouders betreft.

En aangezien verwacht mag worden dat klanten hun e-mail geregeld checken, was DeGiro ook niet op grond haar zorgplicht (de aanvullende werking van de redelijkheid en billijkheid[3]) verplicht om haar klanten reminders te sturen of om haar klanten ook via andere kanalen te informeren over de claimemissie.

DeGiro was niet verplicht om – zonder instructie daartoe – de claimrechten te verkopen

3.4 De consument stelt dat DeGiro had moeten voorkomen dat zijn claimrechten zouden verdampen en dat DeGiro daarom de claimrechten voor hem had moeten verkopen. De commissie gaat hier niet in mee. Er is namelijk geen wettelijke verplichting voor een execution only dienstverlener om zonder dat de belegger daartoe opdracht heeft gegeven de claimrechten uit te oefenen of te verkopen. Evenmin vloeit een dergelijke verplichting voort uit de Voorwaarden Beleggingsdiensten. En gelet op het execution only karakter van de dienst-verlening gaat ook de zorgplicht niet zover dat DeGiro, bij het uitblijven van een instructie van de consument, diens claimrechten had moeten verkopen. Anders gezegd: het (tijdig) uitoefenen/verkopen van de claimrechten valt onder de eigen verantwoordelijkheid van de consument.[4]

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/.

[3] Zie artikel 6:248 lid 1 Burgerlijk Wetboek.
[4] Zie GC Kifid nr. 2022-0098 (overweging 3.3) en 2023-0414 (overweging 3.5).

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Voorwaarden Beleggingsdiensten

Artikel 23. Communicatie

23.2 Communicatiemethoden

Alle bindende communicatie tussen de Partijen kan en mag plaatsvinden per post, telefoon, e-mail en via het Handelsplatform.

Algemene mededelingen, nieuwsbrieven en/of mededelingen met betrekking tot DEGIRO of haar diensten die relevant zijn voor alle (potentiële) cliënten en/of andere belanghebbenden worden op de Website beschikbaar gesteld.

Van tijd tot tijd kan DEGIRO de Cliënt ook op de hoogte stellen van relevante ontwikkelingen of updates via het Handelsplatform. Deze vorm van communicatie wordt voornamelijk gekozen voor aankondigingen met een mogelijke impact op de mogelijkheid van de Cliënt om onze diensten te gebruiken (bijvoorbeeld om de Cliënt op de hoogte te stellen van gewijzigde openingstijden van een beurs of als er nieuwe functionaliteit aan ons platform is toegevoegd).

Afgezien van algemene nieuwsbrieven is communicatie per e-mail meestal gereserveerd voor communicatie die specifiek is voor de Cliënt of zijn Financiële Instrumenten, zoals verzoeken in verband met Cliëntonderzoek, aanstaande wijzigingen in de Cliënt Overeenkomst, relevante Corporate actions, meldingen dat een Limiet is overschreden en meldingen dat een bepaald Financieel Instrument aangehouden door de Cliënt een aanzienlijke waardevermindering heeft geleden. Vragen van de Cliënt per e-mail zullen door DEGIRO ook per e-mail worden behandeld. Wanneer de Cliënt per e-mail met DEGIRO communiceert, moet de Cliënt het e-mailadres gebruiken dat is geregistreerd op de Persoonlijke Pagina van de Cliënt.

De Cliënt zal contact opnemen met DEGIRO via een specifiek e-mailadres in overeenstemming met het doel van zijn order of instructie, onder andere e-mail Orders of Corporate action instructies, wanneer een specifiek e-mailadres is gedefinieerd op de Website, om een correcte en tijdige verwerking van de order of instructie van de Cliënt door DEGIRO te kunnen garanderen.

DEGIRO maakt over het algemeen alleen gebruik van telefonische communicatie wanneer dit door de Cliënt wordt geïnitieerd. In gevallen waarin dit mogelijk, noodzakelijk en passend is (bijvoorbeeld in sommige dringende gevallen, op verzoek van de Cliënt of uit beleefdheid) kan DEGIRO echter telefonisch contact met de Cliënt opnemen.