Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr 2025-0812

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	15 oktober 2025
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 bewoordingen in cliëntovereenkomst, tarievenoverzicht en regelgeving

Samenvatting

Overboeking van beleggingen. Verkoop van ETF waarbij verkoopopbrengst in USD wordt omgewisseld in euro. Wisselkosten. Geen ontoereikende informatieverstrekking.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om het klachtformulier, het verweerschrift, de repliek, de dupliek, de reactie van de consument van 27 april 2025, DeGiro's brief van 24 juni 2025 en de reactie van de consument van 26 juni 2025.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op basis 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij DeGiro. Hij belegt op basis van execution only. Op de beleggingsrelatie is de cliëntovereenkomst van toepasing. De relevante bepalingen daarvan staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 23 juni 2024 heeft de consument DeGiro verzocht een drietal beleggingen die hij bij een andere broker aanhield over te boeken naar zijn DeGiro-rekening. Een van de over te boeken posities was een belegging in 7.300 eenheden van de Amundi S&P SmallCap 600 ESG UCITS ETF Dist met ISIN-code IE000XLJ2JQ9 (hierna: de Amundi ETF).

2.3 Naar aanleiding van dit verzoek heeft DeGiro gemaild:[1]

> *(...) On which exchange should the financial instruments (...) be booked? You can view the available stock exchanges on your personal trading platform by entering the ISIN or the name of the financial instrument (...) in the search bar of your Webtrader.*
> *Please provide us with a (...) response. (...)*

2.4 De consument heeft vervolgens gemaild:

> *(...) I would like to avoid the costs of setting up trading arrangements, so I prefer the home exchange. (...)*

2.5 In reactie hierop heeft DeGiro gemaild:

> *(...) As DeGiro, as an execution-only broker, does not offer advice, we kindly request (...) you provide specific information about the stock exchanges to be used. You can view the stock exchanges by inserting the ISIN or the name of the financial instrument into the search bar of your trading platform. (...)*

2.6 De consument heeft gemaild:

> *(...) FR0010429068 – XET*
> *IE000XLJ2JQ9 [dit is de Amundi ETF, toevoeging Kifid] – SWX*
> *LU0397221945 – XET (...)*

2.7 Op 12 juli 2024 om 19.38 uur heeft DeGiro gemaild:

> *(...) DeGiro can only receive one of your positions to be transferred to another depository. This is the following product:*
> *· (IE000XLJ2JQ9) [= de Amundi ETF, toevoeging Kifid]*
> *Would you agree to carry out a stock position change at a cost of 25 euros per position to enable the transfer of these positions?*
> *(...) we can only receive the following financial instruments without a change of depository via the following stock exchanges:*
> *- FR0010429068 – Euronext Paris*
> *- LU0397221945 – Euronext Milan*
> *Please give us feedback (...). (...)*

[1] Partijen hebben in het Duits gecorrespondeerd. Voor betere begrijpelijkheid worden hier de overgelegde Engelse vertalingen geciteerd. Verder zijn in de stukken de datum en het tijdstip van verzending bij een deel van de e-mails niet weergegeven.

2.8 De consument heeft op 12 juli 2024 om 19.57 uur gemaild:

> *(...) Enclosed is the last communication where degiro [asked] me to explicitly [mention] the stock exchange for these securities to be transferred. (...) I am surprised that none of my details are now being used. Perhaps this procedure could be simplified (...). (...) please transfer all 3 securities, one with a change of depository and the other two with a change of stock exchange location. (...)*

2.9 Op 12 juli 2024 om 20.22 uur heeft DeGiro gemaild:

> *(...) Thank you (...) for your (...) feedback.*
> *We can also book the two financial instruments for which we have offered you free booking via the Euronext exchanges via Xetra if necessary, but this would also [require] a (...) change of depository.*
> *For this reason, we have [asked] you for feedback as to whether you [agree] with the alternative booking options.*
> *If you wish, we can also carry a fee-based booking via Xetra. (...)*

2.10 De consument heeft op 12 juli 2024 om 21.51 uur gemaild:

> *(...) Thank you for the additional explanation.*
> *I would continue to follow your original suggestion and avoid the [change of depository] due to the higher costs. My understanding is that there are no other fees [on] these exchanges when selling ETFs. (...)*

2.11 Op 19 juli 2024 is de overboeking voltooid. Vervolgens, op 26 juli 2024, heeft de consument een order geplaatst tot verkoop van zijn positie in de Amundi ETF. DeGiro heeft deze order uitgevoerd. DeGiro heeft op de verkoopopbrengst wisselkosten ingehouden omdat het bedrag werd omgewisseld van USD in euro, De wisselkosten bedroegen € 1.227,67.

2.12 DeGiro heeft bij wijze van voorbeeld een schermafdruk overgelegd (van een andere transactie dan in deze zaak). Deze toont het scherm dat een klant te zien krijgt voordat hij een order bevestigt:

> *(...) Cameco Corp*
> *(...)*

Quantity:	*Buy 1*
Order Type	*Limit*
Order duration	*Day order*
Limit	*$ 1*
Total Order Amount	*$ 1 (€ 0,86)*
Exchange	*New York Stock Exchange*
Current bid – ask	*70,74 – 71,15*
Estimated DEGIRO fees	*€ 2,00*

Download the Costs and Charges Report [deze tekst staat in blauwe letters, anders dan de overige letters op het scherm; opmerking Kifid]
For international transactions please consult our fee schedule
(...)
[knop met de tekst 'Cancel']
[knop met de tekst 'Confirm']

2.13 DeGiro heeft bij wijze van voorbeeld een schermafdruk overgelegd van het kostenoverzicht behorend bij een beleggingstransactie:

(...) Date	*(...)*	
Order type:	*(...)*	
ISIN:	*(...)*	
Price/Limit:	*(...)*	
(...)		
Exchange:	*New York Stock Exchange*	
Total Order Amount	*(...)*	
Product Currency	*USD*	
Exchange Rate:	*(...)*	
	Amount	*Effects on investment amount in percent*
Exit costs (...)	*2.15 EUR*	*3.55%*
(...)		
*Service costs ****	*2.33 EUR*	*3.85%*
(...)		
Thereof foreign currency costs	*0.15 EUR*	*0.25%*
(...)		

**** Service costs: The Service costs under Entry and Exit cost include DeGiro transaction and/or third party fees, stamp duty / transaction tax, foreign currency costs, spread costs and inducements. (...)*

Klacht, vordering en verweer

2.14 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Hij noemt een schadebedrag van € 1.227,-. Deze vordering berust op de stelling dat de consument ontoereikend is geïnformeerd over het feit dat de Amundi ETF op de Zwitserse beurs SWX bij DeGiro niet in euro genoteerd is, maar in USD en dat bij verkoop van de Amundi ETF wisselkosten zouden worden ingehouden.

2.15 DeGiro heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de consument toereikend is geïnformeerd over het feit dat de Amundi ETF bij DeGiro alleen in USD wordt verhandeld en over (de omvang van) de wisselkosten bij verkoop van deze ETF. De commissie constateert dat het hier gaat om de informatieverstrekking door DeGiro op verschillende tijdstippen: eerst voorafgaand aan de overboeking in de e-mails en later bij uitvoering van de verkooporder in het order-verwerkingssysteem.

3.2 De commissie zal eerst ingaan op de informatieverstrekking voorafgaand aan de over-boeking. De stukken bieden geen aanwijzingen dat DeGiro op dit punt ontoereikende informatie heeft gegeven. In de e-mails voorafgaand aan de overboeking zijn diverse kosten genoemd, onder meer in de bewoordingen 'the costs of setting up trading arrangements', een 'stock position change at a cost of 25 euros per position' en 'I would continue to follow your original suggestion and avoid the [change of depository] due to the higher costs' (zie 2.4, 2.7 en 2.10). Onderwerp van deze e-mails was het overboeken van drie beleggingen, waarbij de vraag rees aan welke beurs ze genoteerd moesten zijn. Ook relevant is dat DeGiro heeft medegedeeld dat zij, als execution-only broker, geen beleggingsadvies geeft en dat de consument daarom zelf een beurs moest kiezen (zie 2.5). DeGiro heeft aan-getoond dat op haar handelsplatform bij het ISIN-nummer in kwestie duidelijk wordt vermeld dat verhandeling op de SWX in USD gaat. Onder deze omstandigheden had DeGiro geen aanleiding om in de mailwisseling expliciet erop te wijzen dat de Amundi ETF op de Zwitserse beurs niet in euro genoteerd was zodat bij een eventuele verkoop wissel-kosten zouden worden ingehouden. Dit wordt niet anders door de stelling van de consument dat hij in zijn e-mail van 12 juli 2024 heeft gewezen op zijn wens om de kosten zo laag mogelijk te houden (met de bewoording 'My understanding is that there are no other fees [on] these exchanges when selling ETFs', zie 2.10). Deze opmerking werd immers gemaakt aan het eind van een reeks e-mails waarin de valuta van de Amundi ETF niet ter sprake was gekomen.

3.3 Vervolgens moet de informatieverstrekking bij de verkoop worden beoordeeld. Volgens de consument hadden de wisselkosten in het orderformulier en de orderbevestiging moeten staan. In verband met dit geschilpunt heeft de commissie aanvullende informatie opgevraagd. Naar aanleiding daarvan heeft DeGiro een schermafdruk van het orderscherm overgelegd en een voorbeeld van het kostenoverzicht dat een belegger voorafgaand aan een transactie kan bekijken (zie 2.12 en 2.13). De commissie constateert dat in het order-scherm de tekst 'Download the Costs and Charges Report' staat, met een andere letterkleur en duidelijk herkenbaar als een link. Verder wordt in het kostenoverzicht zowel het bedrag als het percentage van de 'foreign currency costs' weergegeven. De commissie constateert dat DeGiro, door deze informatie te verstrekken, jegens de consument heeft voldaan aan haar verplichtingen op grond van de relevante regelgeving (artikel 24 lid 4 MiFiD II en artikel 50 Gedelegeerde Verordening 2017/565, zie de bijlage). Deze bepalingen voorzien niet in een verplichting om de wisselkosten ook in het orderscherm te vermelden.

3.4 Gezien het voorgaande zal de vordering van de consument worden afgewezen.

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 www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement staat dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van de uitspraak. Meer informatie over beroep instellen vindt u op www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending kunt u verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam of datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending 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 commissie 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 www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - relevante bewoordingen in cliëntovereenkomst, tarievenoverzicht en regelgeving

Cliëntovereenkomst

11.1 Auto FX
With regards to Foreign Currency, DeGiro provides the service Auto FX as default. AutoFX means that DeGiro automatically converts all money in Foreign Currency received from – or for the account of – the Client into units in the Local Currency Money Market Fund and automatically buys such amount of Freign Currency as is necessary for the settlement of the payment obligations of the Client in that Foreign Currency.
(...)
15.1 Costs and Fees
DeGiro charges the Client (i) the costs incurred by DeGiro in connection with the services provided to the Client and (ii) the fees agreed upon between the Parties for the services provided by DeGiro (...) to the Client. (...) For an overview of the costs and fees (...) charged by DeGiro (...) please refer to the document Fee Schedule in the Investment Services information.

Tarievenoverzicht (Duitse tekst)

Typ	Gebühr
Alle Fremdwährungen – manuelle Transaktion	10,00 € + 0,25%
Alle Fremdwährungen – Auto FX Trader	0,25%

MiFiD II (RICHTLIJN 2014/65/EU)

Artikel 24 Algemene beginselen en informatieverstrekking aan cliënten
(...)
4. Aan cliënten of potentiële cliënten wordt tijdig passende informatie verstrekt over de beleggingsonderneming en haar diensten, de financiële instrumenten en de voorgestelde beleggingsstrategieën, plaatsen van uitvoering en alle kosten en bijbehorende lasten. Deze informatie omvat met name:
(...)
c) de informatie over alle kosten en bijbehorende lasten betreft zowel beleggings- als nevendiensten waartoe eveneens de kosten voor advies en, in voorkomend geval, de kosten van het financiële instrument dat aan de cliënt wordt aanbevolen of aangeboden behoren en de manier waarop de cliënt deze kan betalen, met inbegrip van eventuele betalingen door derden.

De informatie over alle kosten en lasten, met inbegrip van kosten en lasten in verband met de beleggingsdienst en het financiële instrument, die niet het gevolg zijn van de ontwikkeling van onderliggende marktrisico's, worden samengevoegd zodat de cliënt inzicht krijgt in de totale kosten, alsook in het cumulatieve effect op het rendement op de belegging, en omvat, indien de cliënt hierom verzoekt, een puntsgewijze uitsplitsing. (...)
5. De in leden 4 en 9, bedoelde informatie wordt in een begrijpelijke vorm en op zodanige wijze verstrekt dat cliënten of potentiële cliënten redelijkerwijs in staat zijn de aard en de risico's van de aangeboden beleggingsdienst en van de specifiek aangeboden categorie van financieel instrument te begrijpen en derhalve met kennis van zaken beleggingsbeslissingen te nemen.

Gedelegeerde Verordening (EU)2017/565

Artikel 50 Informatie over kosten en bijbehorende lasten
1. Bij de verstrekking van informatie aan cliënten over alle kosten en lasten in overeenstemming met artikel 24, lid 4, van Richtlijn 2014/65/EU voldoen beleggingsondernemingen aan de gedetailleerde vereisten van de leden 2 tot en met 10.
(...)
2. Met het oog op de verstrekking vooraf en achteraf van informatie over kosten en lasten aan cliënten aggregeren beleggingsondernemingen het volgende:
a) alle kosten en bijbehorende lasten die in rekening worden gebracht door de beleggingsonderneming (...) voor beleggings- en/of nevendiensten die voor de cliënt worden verricht, en
b) alle kosten en bijbehorende lasten die met de ontwikkeling en het beheer van de financiële instrumenten verband houden.
De onder a) en b) bedoelde kosten zijn vermeld in bijlage II bij deze verordening. (...)
3. Wanneer een deel van de totale kosten en lasten in een buitenlandse valuta moet worden betaald of luidt, geven beleggingsondernemingen een indicatie van de desbetreffende valuta en van de toepasselijke omrekeningskoers en wisselkosten.
(...)
BIJLAGE II Kosten en lasten
Onderscheiden kosten die deel moeten uitmaken van de kosten die aan de cliënten moeten worden medegedeeld

Mede te delen kostenposten	Voorbeelden
(...)	
(...) Alle kosten en lasten die verband houden met transacties die de beleggingsonderneming of andere partijen verrichten.	(...) platformvergoedingen, (...) transactiebelasting en wisselkosten
(...)	