Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0670

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

Datum uitspraak	22 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Beleggingsrekening. Tekortenprocedure. Niet gebleken dat DeGiro het bedrag dat de consument had overgemaakt pas na de deadline heeft meegenomen in de berekening van de vrije ruimte.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om het klachtformulier met aanvullingen, het verweerschrift, de repliek, de e-mails van de consument van 17 en 21 april 2025, de dupliek en de reactie van de consument op de bijlage bij de dupliek.

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.

2.2 Op 28 mei 2024 heeft DeGiro de consument gemaild:

> *(...) Uw (...) rekening (...) heeft momenteel een negatieve bestedingsruimte van 393.84 EUR.*
> *Wij vragen u (...) dit onmiddellijk aan te zuiveren. Als u dit niet doet voor 30-05-2024 12:00 (...) zal DeGiro overgaan tot [het] sluiten van posities teneinde (...) een positieve bestedingsruimte te creëren (...). (...) Houd er rekening mee dat de vrije ruimte op het moment van de deadline positief moet zijn. (...)*

2.3 De consument heeft vervolgens twee keer geprobeerd via iDeal een bedrag naar de beleggingsrekening over te maken. Dit lukte niet doordat zijn scherm vastliep. Vervolgens heeft hij wederom via iDeal opdracht gegeven tot het overmaken van een bedrag van € 1.500,-. Deze betalingsopdracht is uitgevoerd en het bedrag is bijgeschreven op de beleggingsrekening.

2.4 Overgelegd is een afschrift van de betaalrekening van de consument (bij een andere financiële dienstverlener):

Periode
30-05-2024 t/m 30-05-2024

(...)

Geboekt op	*Naam / Omschrijving / Mededeling*	*Type*	*Bedrag*
30-05-2024	*Flatex Bank AG* *Omschrijving: CASHORDER (...)* *[rekeningnummer]* *Kenmerk: 30-05-2024 10:43 (...)* *Valutadatum: 30-05-2024 (...)*	*iDEAL*	*-1.500,00*

2.5 DeGiro heeft in haar verweerschrift een overzicht opgenomen van de betalingstransacties naar de beleggingsrekening op 30 mei 2024. Daarin staat:

30/05/2024 10:43:57	*Reservation iDEAL / Sofort Deposit*	*€ 1.500,00*	*€ -149.846,34*
30/05/2024 10:25:55	*Storting mislukt; IDEAL @ 1.600 EUR*		
30/05/2024 10:23:46	*Storting mislukt; IDEAL @ 1.500 EUR*		
28/05/2024 05:50:26	*iDEAL Deposit*	*€ 2.500,00*	*€ -151.346,34*

2.6 Omdat op de deadline (30 mei 2024 om 12.00 uur) volgens haar administratie nog steeds een margintekort bestond, is DeGiro overgegaan tot het sluiten van posities. Zij heeft aandelen Ebusco en CM.com verkocht.

2.7 Op 5 juni 2024 heeft de consument gemaild:

(...) Graag uitleg / antwoord op mijn vraag
1) Waarom [werd] mijn storting van 1600 euro niet verwerkt, scherm van storting bleef maar doorlopen / daarna storting van 1500 gedaan die [naam bank] wel vermeldt op 29 mei 10.43 uur (...)
2) waarom worden er zomaar gegevens veranderd van eerdere meldingen in mijn overzicht? (...) Verdoezelen van gegevens (...)

2.8 DeGiro heeft op 5 juni 2024 geantwoord:

(...) Ik heb u telefonisch proberen te bereiken (...). In uw rekeningoverzicht kunt u zien dat er op 29-05-2024 geen storting is binnengekomen vanuit uw [naam bank]-rekening. (...)

Uw storting van 1600 EUR is mislukt waarna uw storting van 1500 EUR op 30-05-2024 wel is gelukt. Deze storting wordt direct bijgeschreven bij uw vrije ruimte in uw (...) account (...). De daadwerkelijke gelden komen via iDeal pas een dag later binnen. Dat is de reservering die u (...) ziet (...) op 31-05-2024. Op die datum zijn door ons de gelden daadwerkelijk ontvangen maar uw 1500 EUR was al opgeteld bij uw vrije ruimte (...). (...)

2.9 De consument heeft op 6 juni 2024 gemaild:

Ik heb de storting van 1500 euro op 29 mei 10,43 uur gedaan! (...) Niet op 30 mei! (...)
Deze storting stond ook in mijn overzicht, die hebben jullie veranderd (...) (...).
Als het systeem van betaling vastloopt, ligt dat niet aan mijn comp / wifi! (...)
Margin call (...) verhouding -1000 euro / verkoop 28.000 euro (buitensporig). (...)

Klacht, vordering en verweer

2.10 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In het klacht-formulier noemt hij een schadebedrag van € 30.000,-. De vordering berust op de stelling dat DeGiro heeft verzuimd het overgemaakte bedrag van € 1.500,- tijdig bij te schrijven op de beleggingsrekening. Daardoor was er volgens de consument op de deadline nog steeds een margintekort. Als DeGiro tijdig had bijgeschreven, was er geen margintekort geweest en had DeGiro op 30 mei 2024 geen posities op zijn rekening mogen sluiten, aldus de consument.

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

3. De beoordeling

3.1 Kern van dit geschil is de vraag of het bedrag van € 1.500,- dat de consument heeft overgemaakt meteen is bijgeschreven op zijn beleggingsrekening en zo nee of DeGiro op die grond schade moet vergoeden.

3.2 De commissie overweegt als volgt. DeGiro heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat het bedrag van € 1.500,- meteen na de betalingsopdracht is bijgeschreven op de beleggings-rekening en meegenomen in de berekening van de vrije ruimte. DeGiro heeft immers toegelicht dat de vrije ruimte zich op 30 mei 2024 als volgt heeft ontwikkeld:

- voor 10.44 uur (voordat het bedrag van € 1.500,- was bijgeschreven) was er een negatieve vrije ruimte van € -4.856,34;
- om 10.44 uur (na bijschrijving van het bedrag van € 1.500,-) bedroeg de negatieve vrije ruimte € -3.356,34;
- om 11.22 uur, voor de verkoop van aandelen Pharming Group, bedroeg de vrije ruimte € -3.187,59;

- om 11.50 uur, na de verkoop van aandelen Pharming, was de negatieve vrije ruimte € -1.243,84; en
- om 12.00 uur, het tijdstip van de deadline, was de negatieve vrije ruimte € 1.196,59.

3.3 Tegen deze stellingen van DeGiro heeft de consument geen voldoende specifieke stellingen of stukken ingebracht die aantonen dat het bedrag van € 1.500,- pas na de deadline van 30 mei 2024 om 12.00 uur is meegenomen in de berekening van de vrije ruimte. Dat DeGiro op dit punt haar verplichtingen niet heeft nageleefd, is daarom niet komen vast te staan.

3.4 Dit wordt niet anders door de stelling van de consument dat DeGiro bedragen in zijn rekeningoverzicht met opzet heeft gemanipuleerd.

3.5 De consument voert aan dat in het rekeningoverzicht van DeGiro op 30 mei 2024 ten onrechte de volgorde van de iDeal-betalingen (twee mislukte betalingsopdrachten van achtereenvolgens € 1.500,- en € 1.600,- en daarna een uitgevoerde betalingsopdracht van € 1.500,-) is omgedraaid. De commissie constateert dat de volgorde van deze betalings-opdrachten in het rekeningoverzicht overeenkomt met DeGiro's stellingen daarover in het verweerschrift. De stukken bevatten ook overigens geen aanwijzingen dat de door DeGiro vermelde gegevens op dit punt onjuist zijn.

3.6 Verder voert de consument aan dat het bedrag van € 1.500,- pas op 31 mei 2024 in het rekeningoverzicht is verwerkt. In deze stelling kan de commissie hem niet volgen. DeGiro heeft toegelicht hoe zij iDEAL-betalingen in het rekeningoverzicht weergeeft. DeGiro's werkwijze houdt in dat zij op de dag van betaling het bedrag 'voorschiet', door het meteen op de beleggingsrekening bij te schrijven met de aanduiding 'reservering'. Vervolgens wordt de reservering een dag later afgeboekt en wordt hetzelfde bedrag bijgeboekt met de aanduiding 'IDEAL Deposit'. Uit de overgelegde stukken – de rekeningoverzichten in de bijlagen bij het klachtformulier – blijkt dat de overschrijving van € 1.500,- inderdaad op die manier op de rekening van de consument is geadministreerd. Dat het bedrag van € 1.500,- te laat is bijgeschreven, is daarom niet komen vast te staan. Wel heeft de commissie er begrip voor dat de hiervoor beschreven wijze van administreren vragen opriep bij de consument.

Slotsom

3.7 Gezien het voorgaande is niet gebleken dat DeGiro in strijd met haar verplichtingen jegens de consument heeft gehandeld. Aan de stellingen over (de omvang van) de schade komt de commissie daarom niet toe. De vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering van de consument af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen de 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