Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0987

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner,
drs. B. Windt RBA, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	10 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen in Voorwaarden Beleggingsdiensten en NIB

Samenvatting

Beleggingsrekening. Execution only. Aandelen genoteerd aan de Weense beurs. De consument probeert zijn aandelen bij een volatiele markt te verkopen, maar dat lukt pas na een groot aantal orders. Volgens de consument is dit mede veroorzaakt doordat in het handelsplatform geen realtime koersen van het aandeel werden getoond. De commissie constateert dat DeGiro zich niet heeft verplicht tot het tonen van realtime koersen van een aandeel genoteerd aan de Weense beurs. Ook overigens niet gebleken dat de niet-uitvoering van orders is veroorzaakt door een tekortkoming van DeGiro.

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 dupliek en de reactie van de consument van 8 oktober 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet 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 18 maart 2025 om 10.23 uur heeft de consument 90 aandelen Steyr Motors AG (hierna: Steyr) gekocht tegen een prijs van € 350,- per aandeel.

2.3 Vervolgens, op 18 en 19 maart 2025, heeft de consument de volgende verkooporders geplaatst (of proberen te plaatsen) ten aanzien van de aandelen Steyr:

- Op 18 maart 2025, om 10.59 uur, plaatste hij een verkooporder voor € 390,- per aandeel. Hij wijzigde de limiet om 11.21 uur in € 380,-, waarna negen aandelen zijn verkocht. Om 11.28 uur verhoogde hij de limiet naar € 390,-.
- Om 11.32 uur werd een verkooporder geweigerd toen de consument de limiet wilde wijzigen in € 385,-. De order werd geweigerd omdat de gekozen limiet meer decimalen bevatte dan DeGiro's systeem accepteert. Kort daarna verlaagde de consument de limiet naar € 380,-.
- Om 11.35 en 12:52 uur werden verkooporders geweigerd toen de consument probeerde een order te wijzigen zonder daarbij de orderspecificaties, zoals de limiet en het aantal stukken, te veranderen.
- Om 13.39 uur plaatste de consument een verkooporder met limiet € 300,-. Hij heeft deze order om 13.43 uur verwijderd.
- Tussen 13.45 en 14.46 uur trachtte de consument opnieuw twee verkooporders te plaatsen met limiet € 260,- en € 250,-. Deze werden geweigerd, waarna hij een order met limiet € 310,- plaatste.
- Vervolgens probeerde de consument de limiet te verlagen naar € 220,- en € 200,-. De verlaging werd geweigerd, waarna hij de limiet verlaagde naar achtereenvolgens € 300,-, € 280,-, € 260,- en € 240,- en (om 13.56 uur) naar € 200,-.
- Toen de consument de limiet wilde verlagen naar € 180,- werd dit geweigerd.
- De consument heeft daarop de order verwijderd en geprobeerd een verkooporder met een hogere limiet te plaatsen. Zijn order met limiet € 350,- werd geweigerd, evenals zijn orders met een limiet tussen € 340,- en € 380,-. Om 16.34 uur plaatste hij opnieuw een order met limiet € 320,- en om 18.48 uur een order met als limiet € 240,-. Om 19.34 uur plaatste hij een order met limiet € 260,-, die hij om 20.43 uur verwijderde.
- Op 19 maart 2025 om 6.20 uur, voor opening van de beurs, plaatste de consument een order met limiet € 220,-. Vervolgens probeerde hij de limiet kort daarna te verlagen naar € 200,-, wat werd geweigerd. De wijziging naar € 280,- werd wel geaccepteerd. Deze limietorder was daarna de hele handelsdag actief, maar is niet uitgevoerd.
- Om 20.09 uur, na sluiting van de beurs, verlaagde de consument de limiet naar € 85,- en € 80,-. Zijn verkooporder werd op 20 maart 2025 uitgevoerd tegen een prijs van € 81,- per stuk.

2.4 Overgelegd zijn de Voorwaarden Beleggingsdiensten en het document 'Nadere Informatie Beleggingsdiensten. Order- en orderuitvoeringsbeleid' (hierna: NIB). De relevante bepalingen daarvan staan in de bijlage bij deze uitspraak.

Klacht, vordering en verweer

2.5 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot vergoeding van schade die hij heeft geleden op de aandelen Steyr. Hij noemt een schadebedrag van € 21.789,-.

De vordering berust op de stelling dat hij de aandelen Steyr niet met de gewenste spoed kon verkopen doordat een bestensorder niet mogelijk was en doordat DeGiro bij limietorders te kleine bandbreedtes hanteert.

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie constateert dat de klacht uit twee onderdelen bestaat. Ten eerste vindt de consument dat DeGiro de realtime koers van het aandeel Steyr had behoren te verstrekken in plaats van koersen die een kwartier achterliepen, zodat hij limietorders met een reële kans op uitvoering had kunnen plaatsen. Ten tweede klaagt de consument over de order-uitvoering: doordat een bestensorder niet mogelijk is en DeGiro bij limietorders band-breedten hanteert, heeft zij het onnodig moeilijk gemaakt de aandelen Steyr bij een sterk fluctuerende koers te verkopen.

Realtime koersen

3.2 Bepalend is of DeGiro zich in de overeenkomst met de consument heeft verplicht tot het aanbieden van realtime koersen op buitenlandse beurzen zoals in dit geval de Weense beurs. De commissie constateert dat een dergelijke verplichting niet is opgenomen in de overgelegde Voorwaarden Beleggingsdiensten en NIB (zie de bijlage bij deze uitspraak). Wel biedt DeGiro haar klanten de mogelijkheid een abonnement op dergelijke realtime koers-informatie te nemen. De consument heeft deze mogelijkheid niet gebruikt. Het is daarom niet gebleken dat DeGiro op dit punt een verplichting jegens de consument niet heeft nageleefd.

Tekortkoming bij uitvoering van orders?

3.3 Volgens de consument is het aan DeGiro te wijten dat zijn aandelen Steyr pas na een groot aantal (pogingen tot het plaatsen van) orders en tegen een fors gedaalde koers zijn verkocht. Hij voert aan dat DeGiro een bandbreedte hanteerde, wat inhield dat de limiet van een order maximaal € 20,- onder en maximaal € 40,- boven de actuele koers van het aandeel mocht liggen. DeGiro heeft erop gewezen dat het aandeel Steyr tot begin maart 2025 werd verhandeld voor een prijs van maximaal ongeveer € 30,- per aandeel. Op 17 en 18 maart 2025 steeg de koers in hoog tempo naar € 390,-. Na het bereiken van dit bedrag daalde de koers diezelfde dag naar € 240,-, een dag later naar € 85,- en in de daar-opvolgende dagen naar ongeveer € 55,-. De volatiliteit van het aandeel op 18 maart 2025 blijkt ook uit het feit dat de beurs op die dag meermalen de handel in het aandeel Steyr heeft stilgelegd, aldus DeGiro.

3.4 De commissie overweegt als volgt. Doorslaggevend is of het door een tekortkoming van DeGiro is veroorzaakt dat een groot aantal orders van de consument niet werd uitgevoerd. Naar het oordeel van de commissie is dit niet komen vast te staan. Uit de stukken blijkt dat een deel van de orders is geweigerd of niet uitgevoerd omdat de handel was stilgelegd, omdat de order door de consument met te veel decimalen was ingevoerd, omdat de consument een limietkoers opgaf die buiten de actuele bandbreedte viel of omdat de koers van het aandeel buiten de limiet bleef. Evenmin kan de consument worden gevolgd in zijn betoog dat DeGiro bij het aandeel Steyr niet de gebruikte bandbreedtes voor het accepteren van limietorders had mogen hanteren. In eerdere uitspraken van de commissie is overwogen dat een broker zoals DeGiro systemen en procedures ter voorkoming van marktmanipulatie moet hanteren. Daaronder valt ook het hanteren van bandbreedtes voor het opgeven van prijslimieten.[1]

3.5 De consument voert ook aan dat DeGiro de mogelijkheid van een bestensorder had behoren aan te bieden omdat, bij gebrek daaraan, zijn aandelen Steyr niet spoedig konden worden verkocht. Naar het oordeel van de commissie is op dit punt relevant dat DeGiro's orderuitvoeringsbeleid wordt toegelicht in de NIB. In artikel 3.3 NIB staat welk type orders een klant kan plaatsen. In deze bepaling staat dat niet alle ordertypes voor alle financiële instrumenten beschikbaar zijn en dat de klant in het handelsplatform kan zien welke ordertypes bij een financieel instrument mogelijk zijn. Onder het kopje 'Market (At Best) Order'[2] staat bovendien dat tijdelijke beperkingen voor het plaatsen van dit type order kunnen gelden als gevolg van risicobeperkende maatregelen of het garanderen van een ordelijke markt, bijvoorbeeld in het geval van een volatiele of illiquide markt. Dat DeGiro verplicht was bij de aandelen Steyr de mogelijkheid van een bestensorder te bieden, is daarom niet gebleken.

Slotsom

3.6 Hiervoor is geconstateerd dat beide onderdelen van de klacht niet slagen. De vordering van de consument zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] Vgl. GC Kifid 2021-0505.
[2] 'Market order' en 'at best order' is Engels voor bestensorder.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen de uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak 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 bepalingen in Voorwaarden Beleggingsdiensten en NIB

Voorwaarden Beleggingsdiensten

6.1 Kerndiensten
Als kerndienst stelt DeGiro de Cliënt in staat – op execution only-basis zoals nader toegelicht in artikel 6.4 (Execution Only) hieronder – om transacties uit te voeren en posities in Financiële Instrumenten aan te houden via het netwerk van brokers, clearing members, tegenpartijen, banken, beurzen en andere partijen met wie DeGiro een directe of indirecte relatie heeft.
(...)
6.4 Execution Only
DEGIRO geeft geen beleggingsadvies en beheert het Saldo niet. Alle diensten van DeGiro worden geleverd op Execution Only-basis. De Orders van de Cliënt worden automatisch uitgevoerd door de systemen van DeGiro en worden door deze systemen uitsluitend getoetst tegen de door DeGiro aan de Cliënt opgelegde Limieten. DeGiro bewaakt of analyseert het Saldo van de Cliënt niet. De Cliënt bepaalt zelf de beleggingsstrategie en keuzes en alleen de Cliënt is verantwoordelijk voor de Orders en voor het regelmatig controleren en onderhouden van het Saldo.
(...)
7.1 Doel van het Handelsplatform
Via het Handelsplatform heeft de Cliënt een continu overzicht over het Saldo en de Limieten die gelden voor de Cliënt en kan de Cliënt Orders indienen.

NIB

3. Orders
DeGiro ondersteunt verschillende soorten Orders, die allemaal op een andere manier tot uitvoering kunnen leiden. In het Orderuitvoeringsbeleid wordt uiteengezet welk types orders beschikbaar zijn en hoe DeGiro deze uitvoert. Voor een overzicht van de kosten voor het uitvoeren van een Order, raadpleegt u het Tarievenoverzicht in de Nadere Informatie Beleggingsdiensten op de Website.
(...)
3.3 Ordertypes
Via het Handelsplatform kunt u verschillende Ordertypes gebruiken. Houd er rekening mee dat niet alle Ordertypes beschikbaar zijn voor alle Financiële Instrumenten. Wanneer u een Financieel Instrument selecteert in het Handelsplatform, kunt u zien welke Ordertypes beschikbaar zijn voor dat Financiële Instrument.
(...)

Limiet Order
Met dit Ordertype stelt u een minimumprijs (in het geval van een verkoop) of maximumprijs (in het geval van een aankoop) in waarvoor u uw Order wilt uitvoeren. Als de door u opgegeven prijs op dat moment niet haalbaar is, wordt uw Order verzonden naar de uitvoeringslocatie waar een uitvoering tegen de beste prijs wordt verwacht. Uw Order zal nooit worden uitgevoerd tegen een slechtere prijs dan uw limietprijs.
DeGiro maakt gebruik van een bandbreedte van de referentieprijs van een Financieel Instrument waarin u uw limiet kunt instellen. Uw order loopt het risico te worden gezien als marktmisbruik als de limiet buiten redelijke grenzen ligt. Dergelijke orders kunnen namelijk een misleidend signaal aan de markt geven.

Market (At Best) Order
U plaatst een Order om uw transactie tegen de best mogelijke prijs uit te voeren. Dit kan nodig zijn als u wilt dat uw Order in ieder geval wordt uitgevoerd. (...) Tijdelijke beperkingen voor het plaatsen van dit Ordertype kunnen van toepassing zijn als gevolg van risico-beperkende maatregelen of het garanderen van een ordelijke markt, bijvoorbeeld in het geval van een volatiele markt of een illiquide markt. (...)