Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0666

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, W.J.J. Ong RA, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	9 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	Inhoud passendheidstoets

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 reactie van de consument van 12 februari 2026 en DeGiro's brief van 11 maart 2026.

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 zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft sinds ongeveer vijf jaar twee beleggingsrekeningen bij DeGiro. Hij heeft onder meer belegd in aandelen, opties op aandelen en indexopties. Het verlies op de rekeningen is fors opgelopen. Volgens de consument is het verlies veroorzaakt doordat DeGiro op diverse punten haar verplichtingen niet heeft nageleefd. In deze procedure vordert de consument onder meer schadevergoeding op de grond dat geen deugdelijke passendheidstoets is afgenomen. De te vergoeden schade bedraagt volgens de consument € 77.507,- plus wettelijke rente vanaf 21 september 2020. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de consument schade heeft geleden door een tekortkoming van DeGiro. De vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 Naar het oordeel van de commissie slagen de diverse klachtonderdelen niet en moeten de vorderingen van de consument worden afgewezen.

Deugdelijkheid passendheidstoets, inschatten kennis en ervaring

3.2 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat DeGiro, bij het afnemen van de passendheidstoetsen bij de consument en het beoordelen van zijn kennis en ervaring, in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld. Relevant voor dit geschilpunt zijn artikel 55 van Gedelegeerde Verordening 2017/565, artikel 4:24 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de richtsnoeren van de ESMA, die verduidelijken wat op grond van Europese regelgeving van een broker mag worden verwacht.[1] In de genoemde bepalingen en ESMA-richtsnoeren wordt geen expliciete eis gesteld aan het aantal keren dat een consument de passendheidstoets mag doen. Wel moet een broker maatregelen nemen om te zorgen dat het kennisniveau van een belegger adequaat wordt getest, bijvoorbeeld door te bepalen dat de toets in een bepaald tijdsbestek slechts een beperkt aantal keren mag worden gedaan. Uit de stukken blijkt dat DeGiro zulke maatregelen heeft genomen. DeGiro heeft toegelicht dat een klant de passendheidstoets voor eenzelfde productgroep maximaal drie keer achtereen kan doen, waarbij steeds een unieke toets wordt afgelegd. Als de klant de derde toets niet haalt, geldt een afkoelperiode en mag de klant pas na die periode het opnieuw proberen.

3.3 Verder is niet gebleken dat de vragen in de toets onvoldoende duidelijk of onvoldoende inhoudelijk waren of dat onvoldoende naar de ervaring van de consument is gevraagd. De commissie leidt dit af uit de bijlagen bij het verweerschrift, waarin de aan de consument gestelde vragen en zijn antwoorden zijn opgenomen.[2]

3.4 Afgaande op de stukken heeft DeGiro ook haar verplichting tot waarschuwen op grond van lid 3 van artikel 4:24 Wft nageleefd. DeGiro heeft gesteld dat de consument steeds een waarschuwing te zien kreeg als uit de toets bleek dat beleggen in een bepaald type product niet passend was, bijvoorbeeld omdat hij weinig ervaring met het product had. De consument heeft niet betwist dat hij deze waarschuwingen heeft gekregen.

3.5 De consument heeft gevorderd dat de commissie beoordeelt of DeGiro's passendheidstoets aan de kwalitatieve maatstaf van de bijzondere zorgplicht voldoet. De commissie overweegt dat de deugdelijkheid van de afgenomen passendheidstoetsen moet worden beoordeeld aan de hand van de specifiek daarvoor geldende bepalingen en ESMA-richtsnoeren (zie 3.2).

---

[1] Vgl. GC Kifid 2026-0119.

[2] De vragen en antwoorden van de passendheidstoets 'Standard Basic' zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. DeGiro heeft ook de afgenomen passendheidstoetsen voor specifieke beleggingsproducten, zoals aandelen en opties overgelegd. Deze bevatten vergelijkbare vragen.

De feiten in deze zaak bieden geen aanknopingspunten om aan te nemen dat uit de bijzondere zorgplicht op dit punt verdergaande verplichtingen voor DeGiro voortvloeien.

Verplichting tot monitoren rekening en contact opnemen na grote verliezen?

3.6 Bij dit klachtonderdeel is niet gebleken dat DeGiro in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld. Samengevat betoogt de consument dat DeGiro heeft nagelaten de ontwikkelingen van de beleggingen op zijn rekeningen te volgen en ook heeft nagelaten hem tussentijds, na de aankoop van beleggingen, telefonisch of per e-mail te benaderen, om na te gaan of hij bekend was met de risico's van (onder meer) complexe aandelen en opties en hem daarvoor te waarschuwen.

3.7 Een dergelijke verplichting – tot monitoren en contact opnemen – gold echter niet voor DeGiro. Dat komt doordat consument op basis van execution only belegt. Uitgangspunt bij dit type beleggingsdienst is nu juist dat de belegger zelfstandig en zonder advies beleggingsbeslissingen neemt en informatie over zijn beleggingen verzamelt. Dit uitgangspunt is neergelegd in eerdere uitspraken van de commissie.[3] Bovendien staat in artikel 6.4 cliëntovereenkomst dat DeGiro het saldo op de beleggingsrekening niet analyseert of bewaakt en orders van een klant alleen toetst aan de door haar opgelegde limieten. Ook in het door de consument getekende acceptatie-formulier staat dat DeGiro de orders van een klant niet aan diens vermogen of beleggings-doelstellingen toetst en dat alleen de klant verantwoordelijk is voor transacties.

Informatieverstrekking over kenmerken en risico's van beleggingen

3.8 Het is niet komen vast te staan dat de consument schade heeft geleden doordat hij op DeGiro's productpagina's voor opties ontoereikend is voorgelicht over de kenmerken en risico's van indexopties en opties op aandelen.

3.9 In de eerste plaats geldt bij execution only als uitgangspunt dat de belegger zelf de voor zijn beleggingen relevante informatie verzamelt (zie 3.7 hiervoor). Verder staat vast dat DeGiro op haar website (in het 'helpcenter') uitleg verstrekt over opties in het algemeen en in die uitleg vermeldt dat klanten meer informatie kunnen vinden in het EID (essentiële-informatie-document). Daar komt nog bij dat dit klachtonderdeel niet is toegespitst op concrete transacties. Daardoor kan de commissie niet beoordelen of, bij een specifieke optie, de door DeGiro verstrekte informatie onjuist of onvolledig was en zo ja of dit tot schade heeft geleid.

3.10 De consument stelt dat DeGiro in haar mondelinge contact met hem is tekortgeschoten. Volgens de consument heeft DeGiro hem in een telefoongesprek op 25 februari 2025 onjuist geïnformeerd over de vraag of een indexoptie voor de expiratiedag moest worden uitgeoefend (om waardeloos aflopen van die optie te voorkomen). Afgaande op de stukken is de consument in dit gesprek inderdaad ontoereikend voorgelicht.

[3] Zie onder meer GC Kifid nr. 2020-098, 2023-0455, 2026-0044 en 2026-0276.

De inhoud van dit gesprek kan echter niet tot schade hebben geleid omdat de indexoptie in kwestie al was geëxpireerd toen het gesprek plaatsvond.

Informatie over kosten, portefeuilleverloop en omvang winst en verlies

3.11 De commissie kan de consument niet volgen in zijn stelling dat DeGiro onvoldoende informatie over kosten biedt aan een klant die een order plaatst. DeGiro heeft onweersproken gesteld dat de klant, tijdens het plaatsen van een order, een 'ex ante'-kostenoverzicht kan downloaden. Dat is een overzicht van alle kosten die mogelijk gepaard gaan met het plaatsen en uitvoeren van een order. Door het aanbieden van (een link naar) dit kostenoverzicht heeft DeGiro aan haar verplichtingen op grond van artikel 24 lid 4 MiFiD II en artikel 50 Gedelegeerde Verordening 2017/565 voldaan. Deze bepalingen voorzien niet in een verplichting om de kosten ook in het orderscherm van de klant te vermelden.

3.12 De consument betoogt dat DeGiro onvoldoende informatie verstrekt over de ontwikkeling van zijn beleggingen in de loop van een jaar. Dat deze informatie heeft ontbroken is niet komen vast te staan. Tegen deze stelling van consument heeft DeGiro ingebracht dat een belegger per positie kan nagaan wat de procentuele daling of stijging is ten opzichte van de gemiddelde aankoopprijs.

3.13 Ten slotte is niet komen vast te staan dat in het rekeningoverzicht van beide rekeningen een onjuist bedrag aan winst of verlies is vermeld. Er is daarom geen grond voor het bepalen van een onafhankelijke beoordeling van de stortingen, opnames, restsaldi en omvang van winst of verlies, zoals de consument heeft gevorderd. DeGiro heeft in haar brief van 11 juni 2025 (reactie in de interne klachtprocedure) erop gewezen dat men niet alleen de totale stortingen en opnames in de berekening moet meenemen, maar ook de openstaande posities en dat aldus berekend het bedrag onder het kopje winst/verlies juist is. De consument heeft vervolgens niet inzichtelijk gemaakt waarom de waarde van de openstaande posities buiten beschouwing zou moeten blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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/. 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 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 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 van de geschillencommissie te vinden op www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Vragen en antwoorden passendheidstoets

Toets 'Standard Basic'

vraag	antwoord
1 highest completed degree or school level	bachelors
10 what is a risk involved with investing in a stock	the risk that the stock price decreases
11 what is a common place where stocks are traded	a common place where stocks are traded is the stock exchange
12 what can influence the price of a stock	supply and demand of investors in the market influence the price of a stock
13 what do you hold when you hold a bond	a debt security that is generally issued by parties such as governments or corporations
14 besides possibly receiving coupon payments what more can a bond holder benefit from	from an increase in the price of the bond
15 what is a risk when investing in a bond	the issuer of the bond cannot fulfil the debt payment obligations
16 what is the difference between a stock and a bond	a stock represents ownership in the company a bond represents a debt security
17 what can influence the price of a bond	the interest rate in the market
18 why do bonds have a credit rating credit	ratings assess the financial strength of the issuer and ability to meet the debt payment
19 what is an exchange traded fund etf	a fraction of a share which can be traded at your broker
(...)	
20 what are the main benefits of investing in an etf	cost efficient and flexible way for a diversied way of investing and gaining exposure on the (...)
21 what is a main risk involved with investing in an etf	price of the etf decreases
22 what statement is true about the costs of trading an etf	a part of the costs is embedded in the product
23 what are the characteristics of an investment fund	an actively managed fund that can have different investment goals
24 most funds are not traded continuously whereas etfs are what is another difference between [a fund and an etf]	an investment fund is actively managed an etf is passively managed
25 what is a money market fund mmf first short introduction	kind of mutual fund that invests in debt securities with short maturities and high credit ratings
26 final general warning about risks and	understand

guarantees	
(...) frequency of investing in shares in last 10 years	occasionally
(...) frequency of investing in bonds in last 10 years	occasionally
(...) frequency of investing in etfs in last 10 years	occasionally
(...) frequency of investing in investment funds in last 10 years	regularly
(...) what do you hold when you hold a stock	you hold a share of the company that issued the stock which represents ownership of the ... com[pany]
(...) besides receiving dividend what more can a stock holder benefit from	stock holders can also benefit from an increase in the price of the stock