Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0816

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	19 augustus 2026
Klacht van	Deconsument
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; 2) het verweerschrift van DeGiro; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek 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

Op zijn beleggingsrekening bij DeGiro heeft de consument onder meer 155 aandelen Solidcore Resources Plc (hierna: de aandelen). De aandelen waren voorheen genoteerd aan de London Stock Exchange (LSE), maar in 2023 is de beursnotering verplaatst naar de Astana International Exchange (AIX). In 2025 wilde de consument zijn 155 aandelen laten overboeken naar zijn beleggingsrekening bij een broker in Kazachstan. DeGiro heeft geprobeerd om de aandelen over te boeken, maar dat is niet gelukt. De consument vindt dat DeGiro hierin is tekortgeschoten. Hij vordert een schadevergoeding van DeGiro van GBP 2.542 (de waarde van zijn 155 aandelen). De commissie oordeelt dat DeGiro niet is tekortgeschoten en wijst de vordering van de consument daarom af.

3. De beoordeling

3.1 De commissie stelt voorop dat van DeGiro verwacht mag worden dat zij zich voldoende inspant om de aandelen over te boeken.

Deze inspanningsverplichting volgt uit artikel 9.3 van de Voorwaarden Beleggingsdiensten (opgenomen in de bijlage van deze uitspraak), waarin staat dat DeGiro "haar uiterste best" (*best efforts*) zal doen bij portefeuilleoverdrachten. Het enkele feit dat een overboeking van aandelen niet is gelukt, betekent dus niet automatisch dat DeGiro is tekortgeschoten. Het gaat erom of DeGiro zich voldoende heeft ingespannen om de overboeking te doen slagen.

3.2 DeGiro heeft aangegeven dat de overboeking niet mogelijk bleek te zijn, omdat haar custodian (ABN AMRO) had aangegeven dat DeGiro daar een AIX-account voor moest hebben – en dat heeft DeGiro niet. Volgens de consument klopt het niet dat DeGiro een AIX-account nodig had voor de overboeking; dat zou blijken uit de mailwisseling die hij met de AIX-Registrar had gevoerd. Bij verweer en dupliek is DeGiro niet specifiek op deze e-mails ingegaan. Wel heeft DeGiro de e-mail van haar custodian van 10 oktober 2025 overgelegd; in die e-mail staat dat *"the only way position can be moved is if you have an account directly with the AIX. We as ABN will not support his move otherwise"*. Deze e-mail lijkt het standpunt van DeGiro te ondersteunen. Tegelijkertijd merkt de commissie op dat het dossier een e-mail bevat van de AIX-Registrar aan DeGiro van 9 oktober 2025, waarin de AIX-Registrar schrijft dat *"ABN Amro do not have a direct account with us, they will need to instruct their own Custodian that has the direct account at the AIX Registrar".* Uit deze e-mail lijkt te volgen dat DeGiro niet zelf een AIX-account nodig had, maar dat er verderop in de bewaarketen een partij moest zijn met een AIX-account.

3.3 Het precieze obstakel voor de overboeking van de aandelen blijft dus enigszins onduidelijk. De commissie begrijpt uit de klacht dat de aandelen bij het centraal bewaarinstituut van de AIX geregistreerd moeten zijn om te kunnen worden verhandeld op de AIX. Of DeGiro hiervoor nu zelf een AIX-account nodig had of dat een partij verderop in de bewaarketen een AIX-account nodig had, is niet duidelijk geworden in de klachtprocedure. Voor deze zaak maakt dat echter niet uit. De inspanningsverplichting van DeGiro gaat namelijk niet zo ver dat zij – enkel en alleen voor de overboeking van de aandelen – een AIX-account zou moeten openen of dat zij ervoor zou moeten zorgen dat een partij verderop in de keten een AIX-account opent.

3.4 Verder blijkt uit de e-mailcorrespondentie in het dossier dat DeGiro uitvoerig contact heeft gehad met zowel de broker in Kazachstan als de AIX-Registrar. Ook heeft DeGiro – nadat de eerste poging tot overboeking niet was gelukt en zij op 10 oktober 2025 de Kazachse broker en de AIX-Registrar had laten weten dat *"unfortunately, our Custodian ABN does not support processing to ASIHKZ22XXX and we see no way to complete this delivery"* – het daarna via een door de AIX-Registrar voorgestelde 'workaround' nogmaals (tevergeefs) geprobeerd. Naar het oordeel van de commissie heeft DeGiro zich hiermee voldoende ingespannen om de aandelen over te boeken. Van een tekortkoming is dus geen sprake.

3.5 Dit leidt tot de slotsom dat de vordering van de consument moet 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 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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Voorwaarden Beleggingsdiensten DeGiro

Article 9. Balance (Financial Instruments)

(...)

9.3 Portfolio transfers

At the request of the Client – and after receiving all necessary information – DEGIRO will perform its best efforts to transfer Financial Instruments from the Balance to an account in the name of the Client outside DEGIRO. The same applies mutatis mutandis to transfers of Financial Instruments from third parties to the account of the Client at DEGIRO.

(...)