

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0017

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. dr. H.O. Kerkmeester, W.J.J. Ong RA, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	10 januari 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. Probleem met inloggen. Niet gebleken dat gestelde schade door een tekortkoming van DeGiro is veroorzaakt.

1. Procedure

- 1.1 De behandelende 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: het klachtformulier, het verweerschrift van DeGiro, de repliek, de reactie van de consument van 4 september 2024, de dupliek en de reacties van de consument van 16 en 20 oktober 2024.
- 1.2 Een mondelinge behandeling is naar het oordeel van de commissie niet nodig. 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij DeGiro gehad. Hij belegde op basis van execution only.
- 2.2 Begin oktober 2023 constateerde de consument dat hij niet kon inloggen op zijn beleggingsrekening. Op 3 oktober 2023 heeft hij DeGiro gebeld. Tijdens dit gesprek heeft DeGiro hem verteld dat zijn rekening niet geblokkeerd was en dat er op dat moment geen storingen waren. Ook heeft DeGiro gezegd dat de oorzaak bij de consument zelf lag en mogelijk te verhelpen was door Google Chrome opnieuw te downloaden of een betere internetverbinding te zoeken. De consument heeft het probleem vervolgens niet kunnen oplossen.

- 2.3 Wegens de inlogproblemen heeft de consument besloten al zijn posities op de rekening te sluiten. Op 4 oktober 2023 heeft hij DeGiro wederom gebeld en gezegd dat hij nog steeds niet kon handelen. Hij heeft gevraagd of DeGiro de posities op zijn rekening kon sluiten. DeGiro heeft geantwoord dat de consument dat zelf kon doen door middel van een e-mailorder.
- 2.4 Op 5 oktober 2023, rond 12.00 uur, had de consument weer toegang tot zijn rekening en heeft hij alle posities op zijn rekening gesloten.
- 2.5 Op 11 oktober 2023 heeft de consument, met telefonische hulp van een medewerker van DeGiro, het geldtegoed op zijn rekening overgeboekt naar een rekening elders.

Klacht, vordering en verweer

- 2.6 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Hij noemt een schadebedrag van € 500.000,-. De vordering berust op de stelling dat DeGiro heeft verzuimd ervoor te zorgen dat de consument begin oktober 2023 op zijn beleggingsrekening kon inloggen.
- 2.7 DeGiro heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 Het gaat hier om de vraag of de consument recht heeft op schadevergoeding op de grond dat hij begin oktober 2023 niet kon inloggen op zijn beleggingsrekening. Volgens de consument lag het aan DeGiro dat hij niet kon inloggen. Hij voert aan dat hij al het mogelijke heeft gedaan om uit te sluiten dat het inlogprobleem bij hem lag. Hij heeft onder meer een extra computer gekocht en een extra virusscanner geïnstalleerd. Desondanks was, op twee computers, de website van DeGiro bij herhaling onbereikbaar.
- 3.2 De commissie overweegt als volgt. Het staat vast dat de consument van 3 tot 5 oktober 2023 problemen met inloggen heeft gehad. De ingediende stukken bevatten echter onvoldoende specifieke aanwijzingen dat deze inlogproblemen verband houden met een tekortkoming van DeGiro.
- 3.3 Voor het opvragen van aanvullende stukken ziet de commissie geen aanleiding. De schade is volgens de consument ontstaan doordat de verkoop van zijn beleggingen op een ongunstig tijdstip plaatsvond, waardoor hij voor een groot bedrag koerswinst is misgelopen. Het is echter de consument zelf die is overgegaan tot verkoop van zijn beleggingen. Hij heeft niet aannemelijk gemaakt dat het verkopen van al zijn beleggingen op dat tijdstip noodzakelijk was. Dat de consument niet kon inloggen, neemt immers niet weg dat alle beleggingen nog op de rekening stonden. De consument had dit ook kunnen zien; uit de ingediende geluidsopnames blijkt dat hij tijdens een van de gesprekken van begin oktober 2023 wel met de browser op zijn telefoon kon inloggen.

- 3.4 Verder voert DeGiro aan dat de consument, als hij zijn beleggingen bij DeGiro wilde verkopen, het ontstaan van koersverlies had kunnen voorkomen door de verkochte beleggingen op een rekening elders terug te kopen. De consument brengt hiertegen in dat hij door de hele gang van zaken mentaal geblokkeerd was geraakt, zodat zijn hoofd niet meer naar beleggen stond.
- 3.5 De commissie heeft er begrip voor dat bij de consument gevoelens van stress zijn ontstaan doordat hij niet kon inloggen. Dit neemt niet weg dat de beslissing om niet meer te beleggen, noch bij DeGiro noch bij een andere bank of broker, onder zijn eigen verantwoordelijkheid valt en daarom voor zijn rekening moet blijven. Van een belegger mag worden verwacht dat hij, wanneer schade ontstaat, actie verricht om de schade te beperken, bijvoorbeeld door het terugkopen van beleggingen die in strijd met zijn beleggingsstrategie zijn verkocht.¹
- 3.6 Gezien het voorgaande is niet gebleken dat de gestelde schade door een tekortkoming van DeGiro is veroorzaakt. De vordering van de consument zal daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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

¹ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2022-0383.