

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0119

(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	5 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Bepalingen in regelgeving en ESMA Guidelines on appropriateness en inhoud passendheidstoets

Samenvatting

Execution only. Turbo's. Passendheidstoets. Vraag of het orderscherm zo is ingericht dat een belegger voldoende wordt beschermd tegen het per ongeluk plaatsen van een order. Niet gebleken dat de broker in strijd met verplichtingen heeft gehandeld.

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, DeGiro's brief van 21 oktober 2025 en de reactie van de consument van 2 november 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 en DeGiro hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een rekening bij DeGiro waarop hij op basis van execution only belegt. Bij het openen van de rekening heeft DeGiro een passendheidstoets voor gestructureerde producten (waaronder turbo's) afgenomen.¹ De eerste keer slaagde de consument niet voor de toets. Hij heeft de passendheidstoets nogmaals afgelegd en is toen wel geslaagd.

¹ In de dupliek heeft DeGiro vermeld welke vragen in de passendheidstoets zijn gesteld en welke antwoorden de consument heeft gegeven. De vragen en antwoorden staan in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.2 Op 18 december 2024 heeft de consument voor een bedrag van € 20.235,- belegd in de turbo BNP Nasdaq 100 Long (hierna: de BNP Nasdaq Turbo).
- 2.3 Op 20 december 2024 om 13:24 uur heeft de consument een bestensorder geplaatst tot verkoop van zijn gehele positie in de BNP Nasdaq Turbo. De order is uitgevoerd. Als verkoopsom heeft hij € 3.809,50 ontvangen.

Klacht, vordering en verweer

- 2.4 De consument vordert dat de commissie:
- onderzoek doet naar DeGiro's verantwoordelijkheid in deze situatie inclusief de tekortkomingen in haar handelsplatform en de ontoereikende geschiktheidstoets voor turbo's;
 - een oordeel geeft over DeGiro's aansprakelijkheid voor zijn verlies van € 16.425,50;
 - DeGiro verplicht tot vergoeding van de schade veroorzaakt door gebrekkige platformfunctionaliteit en ontoereikende klantbescherming; en
 - DeGiro dwingt haar handelsplatform te verbeteren door een automatische time-out en een strengere geschiktheidstoets voor complexe beleggingsproducten te implementeren.
- 2.5 Verder vordert de consument wettelijke rente over het schadebedrag. In zijn repliek heeft de consument gevorderd dat de commissie:
- vaststelt dat DeGiro haar zorgplicht heeft geschonden;
 - oordeelt dat DeGiro een ontoereikende passendheidstoets heeft toegepast;
 - oordeelt dat DeGiro onvoldoende maatregelen heeft getroffen ter bescherming tegen handelen onder stress;
 - DeGiro veroordeelt tot vergoeding van zijn schade, die € 16.425,50 bedraagt; en
 - DeGiro verplicht haar passendheidstoets en platformbeveiliging aan te passen conform de eisen voortvloeiend uit MiFID II en de Wet op het financieel toezicht (Wft).
- 2.6 Deze vorderingen berusten op de stelling dat DeGiro onvoldoende maatregelen heeft genomen om de consument te behoeden voor het per ongeluk plaatsen van de bestensorder tot verkoop van de BNP Nasdaq Turbo, waardoor hij een aanzienlijk verlies heeft geleden. De consument vindt dat DeGiro hem het beleggen in turbo's niet had moeten toestaan wegens zijn financiële situatie en gebrek aan ervaring met het handelen in turbo's.
- 2.7 DeGiro heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of DeGiro is tekortgeschoten door de consument het beleggen in turbo's toe te staan en door haar handelsplatform onzorgvuldig in te richten. Dit zal hieronder worden beoordeeld.

Het Besluit beperkingen aan turbo's

- 3.2 De commissie zal eerst onderzoeken of de BNP Nasdaq Turbo mocht worden aangeboden aan een in Nederland wonende belegger zoals de consument. In haar besluit van 30 juni 2021 (aangeduid als 'Besluit beperkingen aan turbo's') heeft de AFM bepaald dat turbo's alleen onder bepaalde voorwaarden mogen worden aangeboden aan niet-professionele beleggers in Nederland. Een van die voorwaarden is dat de maximale hefboom (omschreven in bijlage I bij het besluit) niet wordt overschreden.
- 3.3 Om dit te kunnen beoordelen heeft de commissie informatie bij DeGiro opgevraagd. DeGiro heeft vervolgens toegelicht dat in dit geval een hefboom van maximaal 20 toegestaan was: de onderliggende index bij de turbo's in kwestie is de Nasdaq 100 en op grond van Bijlage I bij het genoemde AFM-besluit geldt in dat geval een maximale hefboom van 20. DeGiro heeft verwezen naar een verklaring van de uitgever van de BNP Nasdaq Turbo, waarin staat dat de hefboom bij deze turbo 19,627 bedraagt. In reactie hierop heeft de consument niet bestreden dat de hefboom van de BNP Nasdaq Turbo onder het maximum van 20 lag. Van een overtreding van het Besluit beperkingen aan turbo's is geen sprake.

Passendheidstoets

- 3.4 Beoordeeld moet worden of DeGiro, voordat de consument in turbo's mocht handelen, heeft voldaan aan haar verplichting tot het afnemen van een passendheidstoets.
- 3.5 De passendheidstoets berust op artikel 4:24 Wft. Deze bepaling is nader ingevuld in artikel 55 en 56 van Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/565 en in richtsnoeren van de ESMA.² Op grond van artikel 4:24 Wft moet een beleggingsonderneming informatie inwinnen over de kennis en ervaring van een klant met betrekking tot een financiële dienst of financieel product, zodat zij de passendheid van een dienst of product voor die klant kan beoordelen. De consument betoogt dat DeGiro's passendheidstoets onvoldoende diepgang heeft doordat de klant de toets een groot aantal keren kan herhalen. Volgens de consument brengt dit mee dat een klant ook zonder kennis van de risico's van een product voor de passendheidstoets kan slagen.

² ESMA Guidelines on certain aspects of the MiFID II appropriateness and execution-only requirements van 12 april 2022 (hierna: de ESMA Guidelines on appropriateness).

- 3.6 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat DeGiro op dit punt is tekortgeschoten. De richtsnoeren van de ESMA, die verduidelijken wat op grond van de toepasselijke regelgeving van een broker mag worden verwacht, stellen geen expliciete eis aan het aantal keren dat een consument de passendheidstoets mag doen. De broker moet wel maatregelen nemen om te zorgen dat het kennisniveau van een belegger adequaat wordt getest, bijvoorbeeld doordat het aantal keren wordt beperkt dat de test binnen een bepaald tijdsbestek wordt afgenomen. DeGiro heeft in haar dupliek toegelicht dat een klant de passendheidstoets maximaal drie keer achtereenvolgens kan doen, waarbij steeds andere toetsen beschikbaar zijn. Als de klant de derde toets niet haalt, vindt een afkoelperiode plaats voordat hij of zij het opnieuw mag proberen. Naar het oordeel van de commissie zijn de gestelde vragen voldoende duidelijk en inhoudelijk.³ Ook is niet aannemelijk geworden dat het de consument ontbrak aan de kennis vereist voor het handelen in turbo's en dat dit bij een meer gedetailleerde passendheidstoets aan het licht zou zijn gekomen. Uit de bijlagen bij het verweerschrift blijkt dat de consument in de periode van juni 2024 tot en met december 2024 ongeveer 80 transacties in turbo's heeft gedaan. Ook de e-mails die de consument na de transactie op 20 december 2024 aan DeGiro heeft gestuurd bevatten geen aanwijzingen dat hij onbekend was met de kenmerken en risico's van een turbo.
- 3.7 De consument heeft ook gesteld dat DeGiro heeft verzuimd, in het kader van een ken-uw-klant-onderzoek, bij hem informatie in te winnen over zijn kennis, ervaring, financiële situatie en beleggingsdoelstellingen. In dit standpunt kan hij niet worden gevolgd, omdat een dergelijk ken-uw-klant-onderzoek op grond van artikel 4:23 Wft alleen verplicht is bij beleggingsadvies en vermogensbeheer. De consument belegt op basis van execution only, zodat DeGiro zich mocht beperken tot de passendheidstoets van artikel 4:24 Wft.

Biedt de Webtrader voldoende bescherming?

- 3.8 Tot slot moet worden beoordeeld of DeGiro's handelsplatform, de Webtrader, voldoende bescherming biedt tegen het per vergissing plaatsen van een order.
- 3.9 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat DeGiro in dit opzicht is tekortgeschoten bij het inrichten van de Webtrader. DeGiro heeft erop gewezen dat de klant een order eerst moet invoeren en daarna op een afzonderlijke pagina moet bevestigen voordat de order wordt geplaatst. DeGiro voert aan dat een klant automatisch wordt uitgelogd als deze 30 minuten niet actief is in de Webtrader en dat het orderbevestigingsscherm (als het nog openstaat) dan automatisch wordt gesloten. Bovendien betwist DeGiro dat in deze zaak sprake was van meer dan 30 minuten inactiviteit. Zij heeft onweersproken gesteld dat de consument, ongeveer zes minuten voor het plaatsen van de order in kwestie, heeft geprobeerd dezelfde verkooporder te plaatsen, maar dat deze werd afgekeurd omdat een groter aantal stukken was vermeld dan de consument in portefeuille had.

³ Zie voor de vragen in de passendheidstoets de bijlage bij deze uitspraak. Zie ook par. 21 ESMA Guidelines on appropriateness (ook opgenomen in de bijlage).

De commissie merkt verder op dat, als onbedoeld een verkoopopdracht is gegeven, een belegger dit op het platform snel kan rechtzetten door een tegengestelde koopopdracht te geven waarmee de initiële positie wordt hersteld.

Slotsom

- 3.10 Hiervoor is geconstateerd dat de diverse onderdelen van de klacht niet slagen. De vorderingen van de consument zullen worden afgewezen.

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 beroep instellen vindt u op 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - bepalingen in regelgeving en ESMA Guidelines on appropriateness en inhoud passendheidstoets

Mifid II (Richtlijn 2014/65/EU van 15 mei 2014)

Artikel 25 Beoordeling van de geschiktheid en adequaatheid en rapporteren aan cliënten (...)

3. De lidstaten dragen er zorg voor dat een beleggingsonderneming, wanneer zij andere dan de in lid 2 bedoelde beleggingsdiensten⁴ verleent, bij de cliënt of de potentiële cliënt informatie inwint over zijn ervaring en kennis op beleggingsgebied met betrekking tot de specifieke soort van product of dienst die men voornemens is aan te bieden of die wordt verlangd, zodat de onderneming kan beoordelen of het aangeboden product of de te verlenen dienst passend is voor de cliënt. Wanneer er overeenkomstig artikel 24, lid 11, een bundel van diensten of producten wordt overwogen, dient bij de beoordeling te worden nagegaan of het gehele gebundelde pakket passend is.

Indien de beleggingsonderneming op grond van de uit hoofde van de eerste alinea ontvangen informatie oordeelt dat het product of de dienst voor de cliënt of de potentiële cliënt ongeschikt is, waarschuwt zij de cliënt of de potentiële cliënt. Deze waarschuwing mag in gestandaardiseerde vorm worden verstrekt.

Indien cliënten of potentiële cliënten de in de eerste alinea bedoelde informatie over hun ervaring en kennis niet verstrekken of indien zij onvoldoende informatie verstrekken, waarschuwt de beleggingsonderneming hen dat zij niet in een positie verkeert om vast te stellen of de aangeboden beleggingsdienst of het aangeboden product voor hen geschikt is. Deze waarschuwing mag in gestandaardiseerde vorm worden verstrekt.

Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/565 van 25 april 2016

Artikel 55

Gemeenschappelijke bepalingen voor de beoordeling van de geschiktheid en passendheid

1. Beleggingsondernemingen zorgen ervoor dat de informatie over de kennis en ervaring van de cliënt of potentiële cliënt op beleggingsgebied een aan het type cliënt, de aard en omvang van de te verrichten dienst en aan het beoogde type product of transactie, de complexiteit ervan en de eruit voortvloeiende risico's evenredige hoeveelheid gegevens bevat over:

- a) het type dienst, transactie en financieel instrument waarmee de cliënt vertrouwd is;
- b) de aard, het volume en de frequentie van de transacties van de cliënt in financiële instrumenten en de periode waarover deze zijn verricht;
- c) het opleidingsniveau en het beroep of, voor zover relevant, het vroegere beroep van de cliënt of potentiële cliënt.

⁴ In lid 2 van artikel 25 worden beleggingsadvies en vermogensbeheer genoemd.

2. Een beleggingsonderneming ontmoedigt een cliënt of potentiële cliënt niet om de voor de toepassing van artikel 25, leden 2 en 3, van Richtlijn 2014/65/EU benodigde informatie te verstrekken.
3. Een beleggingsonderneming mag zich verlaten op de informatie die haar cliënten of potentiële cliënten verstrekken, tenzij zij weet of zou moeten weten dat deze informatie duidelijk gedateerd, onnauwkeurig of onvolledig is.

Artikel 4:24 Wft

1. Indien een financiële onderneming zonder daarbij tevens te adviseren een andere beleggingsdienst dan het beheren van een individueel vermogen of een bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen andere financiële dienst verleent, wint zij informatie in over de kennis en ervaring van de consument, of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt met betrekking tot de desbetreffende financiële dienst of financieel product, opdat zij kan beoordelen of deze dienst of dat product passend is voor de consument onderscheidenlijk de cliënt.
(...)
3. Indien de financiële onderneming op basis van de in het eerste lid bedoelde informatie van mening is dat de financiële dienst niet passend is voor de consument of de cliënt, waarschuwt zij deze.
4. Indien de consument of de cliënt geen of onvoldoende informatie verschaft over zijn kennis en ervaring, waarschuwt de financiële onderneming de consument onderscheidenlijk de cliënt dat zij als gevolg daarvan niet in staat is na te gaan of de financiële dienst voor hem passend is.

Paragraaf 21 ESMA Guidelines on appropriateness

It is up to firms to determine the means for asking the client to provide information on his knowledge and experience. They could use questionnaires (also in a digital format) completed by their clients or information collected during discussions with them to conduct the appropriateness assessment. In such cases, firms should ensure that the questions they ask their clients are specific enough and are likely to be understood correctly and that any other method used to collect information, such as the use of transaction data on certain types of products from an existing client to assess his experience, is designed to obtain the necessary information about the client's level of knowledge and experience. This is particularly important when firms are collecting the information through an online channel without any human interaction.

Vragen en antwoorden passendheidstoets

Vraag

Antwoord

Eerste toets:

1. What is true about structured product like turbo or warrant
2. knock out level of active long turbo is higher than current stock price
3. what cannot be a reason that a structured product is taken off the market before the expiration date
4. what is not a risk of investing in structured products
5. What is true about structured product costs
6. Experience

risks and costs of structured product are in kid
Yes
price has moved more than 10 percent
lose investment due to specific structured products risk
transaction fees charged by broker and issuer financing costs
Regularly

Tweede toets:

1. What is true about structured product like turbo or warrant
2. Which statement is true
3. what happens when the structured product has reached expiration date
4. What is not a risk of investing in structured products
5. What is a characteristic of structured product like turbo or warrant
6. Experience

risks and costs of structured product are described in the kid
financing level of a long turbo is equal or lower than the stop loss level
after expiration the investor receives a new structured product from issuer
risk of losing more than the initial invested amount
issued by an issuer usually a bank and charges financing costs
Regularly