Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2026-0010

mr. C.A. Joustra, voorzitter, prof. mr. Y. Steeg- Tijms, mr. H.P. de Kanter en F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris.

Datum uitspraak	26 januari 2026
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, verweerster in beroep, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ten dele gegrond

Samenvatting

Overboeking effecten. De consument had een beleggingsrekening bij DeGiro. De overboeking van haar portefeuille heeft langer geduurd dan voorzien. De consument heeft van DeGiro vergoeding gevorderd van de schade die zij daardoor heeft geleden. Daarnaast heeft zij vergoeding gevorderd van de advocaatkosten die zij heeft gemaakt voor de procedure bij de Financial Ombudsman Service. De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat DeGiro niet is tekortgeschoten met betrekking tot de vertraging van de overboeking. Verder heeft de Geschillencommissie de vordering met betrekking tot de advocaatkosten afgewezen. De Commissie van Beroep komt grotendeels tot dezelfde conclusie als de Geschillencommissie. Wel is de Commissie van Beroep van oordeel dat DeGiro de consument had moeten informeren over de mogelijkheden om de nadelige gevolgen van de vertraging van de overboeking te beperken. DeGiro moet de schade vergoeden die de consument hierdoor heeft geleden. Deze schade bedraagt USD 13.755. Het beroep van de consument is dus ten dele gegrond.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 24 juni 2025 ontvangen brief heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 21 mei 2025 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2025-0392). Bij beroepschrift van 14 juli 2025, met bijlagen, heeft de consument de gronden van het beroep geformuleerd.

1.2 DeGiro heeft een op 22 september 2025 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 10 november 2025. De consument was aanwezig. Namens DeGiro waren de heer [naam 1], legal associate, en de heer [naam 2], legal counsel, aanwezig. Partijen hebben hun standpunten toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Daarbij hebben partijen spreekaantekeningen overgelegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 21 mei 2025.

3. De feiten

3.1 De consument hield bij DeGiro een beleggingsrekening aan. Deze rekening heeft zij in maart 2019 via de website degiro.co.uk geopend. Op haar beleggingsrekening had de consument onder meer 393 aandelen Tesla.

3.2 Op 5 november 2020 heeft DeGiro de consument geïnformeerd dat haar beleggingsrekening per 7 december 2020 zou worden beëindigd, omdat de consument op Malta woont en DeGiro geen diensten verleent in dat land.

3.3 Op 5 november 2020 heeft de consument DeGiro verzocht om haar beleggingen over te boeken naar haar beleggingsrekening bij Interactive Brokers (hierna: IB). In de communicatie met de consument heeft DeGiro te kennen gegeven dat een dergelijke overboeking doorgaans 4 tot 6 weken duurt.

3.4 De consument heeft tussen 5 november 2020 en 24 maart 2021 vaak contact opgenomen met DeGiro en gevraagd naar de stand van zaken.

3.5 Vanaf 9 december 2020 had de consument geen toegang meer tot het online handelsplatform van DeGiro.

3.6 Op 14 december 2020 heeft de consument een e-mail gestuurd aan DeGiro waarin het volgende staat:

> *"I expect a lot of volatility in the market starting within days. I therefore would need to be able to trade my transferred positions as I will see fit. The transfer of my positions from Degiro to Interactive Brokers, which incidentally was triggered by your decision to close my account after I filed a complaint, is supposed to take up to 4-6 weeks. Six weeks is Thursday 17th Dec 2020. If my positions are not transferred by the time I need them for trading purposes I reserve my right to file some further claims for the loss you caused."*

3.7 Op 15 december 2020 heeft de consument het volgende geschreven aan DeGiro:

> *"(...) I would like to trade my Tesla shares as soon as next Monday when volatility will be high and the inclusion to the S&P 500 index will take place."*

3.8 Op 18 december 2020 heeft de consument gebeld met DeGiro. Zij heeft gesproken met het Head of Nordic en UK markets. Volgens het transcript van dat telefoongesprek is onder andere het volgende gezegd:

- de consument:

> *"Because I, as I said in my emails, obviously I've got a position in Tesla. And Tesla is probably going to have a lot of volatility from tomorrow (...) because of its inclusion in the S&P 500. (...) And obviously I would like to be able to trade (...) basically within the next couple of days. So, if the position is not there tomorrow, obviously I'm going to lose money. (...)"*

- DeGiro:

> *"I completely understand your point of view. And if it is that you consider that you've had any financial damage because of our wrongdoing, then definitely send a complaint and also outline what it is that they have occurred and we will investigate this internally. (...) First, it goes to our complaint department. (...) And if it is that they reject it, then you have the possibility to reach out to KiFiD, which is then the Dutch financial authority for complaints. You can of course go to KiFiD immediately, if you would choose that. (...)"*

- de consument:

> *"And obviously expect another complaint. I told you very explicitly my intentions regarding the Tesla shares. You said that you understood my point of view and indeed my intention to trade (...) the volatility of that specific share due to the inclusion of that share to the S&P 500. (...) And obviously you know as these shares are now stuck somewhere, but obviously not available to me, I cannot do what I want with them. And that will cause a financial loss."*

3.9 Op 24 december 2020 heeft DeGiro een e-mail ontvangen van IB, waarin IB schrijft dat er sprake was van "*a mismatch regarding the client account on our side*". Op 28 december 2020 heeft DeGiro de consument hierover geïnformeerd en de consument daarbij de keuze gegeven tussen het annuleren van de overboeking of het wachten tot IB het probleem zou hebben opgelost. De consument heeft ervoor gekozen door te gaan met de overboeking van haar portefeuille.

3.10 Op 7 januari 2021 heeft DeGiro een e-mail ontvangen van IB, waarin IB schrijft dat "*everything should be fine now and we are able to proceed*". De overboeking is vervolgens weer in gang gezet.

3.11 Op 24 maart 2021 zijn de aandelen aangekomen op de beleggingsrekening van de consument bij IB.

3.12 Op 31 oktober 2021 heeft de consument bij DeGiro geklaagd over de vertraagde overboeking van haar aandelen. In de interne klachtprocedure heeft de consument geen reactie ontvangen van DeGiro.

3.13 Vervolgens heeft de consument op 13 januari 2022 bij de Britse Financial Ombudsman Service (hierna: de FOS) een klacht ingediend tegen DeGiro over de vertraagde overboeking van haar aandelen. Op 7 oktober 2022 heeft de FOS geoordeeld dat hij geen jurisdictie had over de klacht van de consument. Vervolgens is de consument een *judicial review* procedure gestart. Voor deze procedure heeft zij een advocaat ingeschakeld. Op 8 augustus 2023 heeft de FOS in een voorlopige beslissing geoordeeld dat hij nog steeds van oordeel is dat de FOS geen jurisdictie had over de klacht van de consument. Dit oordeel heeft de FOS bevestigd op 5 januari 2024.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De consument heeft bij de Geschillencommissie geklaagd over de duur van de overboeking van haar aandelen naar IB en het feit dat zij in de tussenliggende periode niet kon handelen in haar aandelen Tesla, terwijl zij dit wel graag wilde. Doordat zij niet kon handelen in haar aandelen Tesla heeft zij niet kunnen profiteren van de koersbewegingen en heeft zij schade geleden die zij begroot op in totaal USD 112.005. Daarnaast heeft de consument geklaagd over de onjuiste informatie die zij heeft gekregen over bij welke instantie zij haar klacht in kon dienen. Als gevolg daarvan heeft zij een klacht ingediend bij de FOS, die achteraf niet bevoegd bleek te zijn. Zij heeft hiervoor een advocaat moeten inschakelen. De gemaakte advocaatkosten bedroegen GBP 4.313,68. De consument vordert vergoeding van deze kosten.

4.2 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de overboeking weliswaar meer tijd heeft gekost dan aan de consument was gecommuniceerd, maar dat geen sprake is van een tekortkoming van DeGiro. Daarnaast heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat de advocaatkosten niet voor vergoeding in aanmerking komen omdat voor een procedure bij de FOS geen advocaat hoeft te worden ingeschakeld. Het was dus de eigen keuze van de consument om advocaatkosten te maken. De Geschillencommissie heeft de vorderingen afgewezen.

5. De beoordeling van het beroep

De consument heeft niet te laat geklaagd over de vertraagde overboeking

5.1 DeGiro heeft aangevoerd dat de consument te laat is met haar klacht over de vertraagde overboeking. Dit verweer gaat niet op. De consument heeft een klacht ingediend bij DeGiro op 31 oktober 2021. Daarop heeft DeGiro niet geantwoord. Vervolgens heeft de consument zich op 13 januari 2022 tot de FOS gewend, omdat zij de indruk had haar klacht (ook) aan die instantie te kunnen voorleggen. Gedurende de procedure bij de FOS kon de consument

haar klacht niet bij Kifid indienen. Kifid behandelt namelijk geen klachten die in behandeling zijn bij een ander klachteninstituut. Nadat de procedure bij de FOS op 5 januari 2024 was geëindigd, heeft zij op 23 juni 2024 haar klacht bij Kifid ingediend. Dit is naar het oordeel van de Commissie van Beroep tijdig in de zin van vraag 7 van het reglement Geschillencommissie Kifid.

5.2 Ook het beroep van DeGiro op schending van de klachtplicht (artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW)) slaagt niet. DeGiro onderbouwt het beroep op de klachtplicht door erop te wijzen dat de consument wist dat zij haar klacht tijdig bij Kifid moest indienen, maar dat niet heeft gedaan. Ook hier ziet DeGiro over het hoofd hoe de gang van zaken is geweest. De consument heeft haar (formele) klacht ingediend bij DeGiro ruim zeven maanden nadat de overboeking van haar portefeuille was afgerond. Sindsdien is de klacht onderwerp van geschil tussen de consument en DeGiro: eerst intern, vervolgens bij de FOS en nu bij Kifid. In dit geval kan dan ook niet gezegd dat de consument haar klachtplicht heeft geschonden. Dat tussen het einde van de procedure bij de FOS en het indienen van de klacht bij Kifid een periode van ruim vijf maanden zit, maakt dat niet anders. Bovendien heeft DeGiro niet concreet gemaakt waarom zij is benadeeld door het beweerdelijk late klagen van de consument en is van zulk nadeel ook niet gebleken.

DeGiro is niet tekortgeschoten met betrekking tot de duur van de overboeking

5.3 De consument verwijt DeGiro dat het overboeken van haar aandelen naar IB te lang heeft geduurd. Dit verwijt gaat niet op. De Commissie van Beroep licht dat als volgt toe.

5.4 In het overboekingsformulier van DeGiro staat dat een overboeking "*typically*" 4 tot 6 weken duurt. Partijen zijn dus geen maximumtermijn overeengekomen en ook geen garantie. De consument kan niet gerechtvaardigd vertrouwen ontlenen aan een mededeling van een medewerker van DeGiro die tijdens een telefoongesprek op 30 november 2020 zou hebben gezegd dat het "*up to*" 4 tot 6 weken zou kunnen duren. Als DeGiro eerder schriftelijk een termijn van doorgaans 4 tot 6 weken heeft gemeld, kan een dergelijke telefonische mededeling in redelijkheid niet worden begrepen als een maximumtermijn of een garantie in afwijking van de eerder gedane toezeggingen. DeGiro had dus geen resultaatsverbintenis met betrekking tot de overboeking. Dat neemt echter niet weg dat DeGiro wel een inspanningsverbintenis had de overboeking niet onredelijk lang te laten duren.

5.5 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is niet gebleken dat DeGiro niet aan die verplichting heeft voldaan. Op 5 november 2020 heeft de consument een verzoek tot overboeking gedaan en pas op 24 maart 2021 zijn haar beleggingen aangekomen op haar beleggingsrekening bij IB. Daartussen zit een lange tijd. Tussen partijen is niet in geschil dat in de periode van 5 november 2020 tot 30 december 2020 sprake was van een "*mismatch regarding the client account*" aan de kant van IB. De vertraging in die periode kan DeGiro niet zonder meer worden aangerekend. Weliswaar heeft de consument gesteld dat DeGiro de overboeking in november 2020 had moeten versnellen omdat de consument haast had,

maar het is niet gebleken dat DeGiro relevante invloed had kunnen uitoefenen op de processen bij IB, nog daargelaten dat een dergelijke verplichting van DeGiro niet voortvloeit uit haar inspanningsverbintenis. De consument heeft verder aangevoerd dat de vertraging (en de *mismatch*) te wijten is aan het feit dat DeGiro het nieuwe *IB post-migration account number* van de consument niet (voortvarend) heeft doorgevoerd in de overboekingsinstructies, maar of dit inderdaad het geval is en heeft geleid tot een (relevante) vertraging, kan de Commissie van Beroep op basis van de beschikbare gegevens in het dossier niet vaststellen.

5.6 Nadat de *mismatch* aan de kant van IB was opgelost, heeft het nog tot 24 maart 2021 geduurd voordat de overboeking was afgerond. Dat is (veel) langer dan de genoemde termijn van doorgaans 4 tot 6 weken. DeGiro heeft gewezen op diverse omstandigheden waardoor de overboeking langer heeft geduurd. Ten eerste vond de overboeking plaats in een periode met hoge volatiliteit als gevolg van bepaalde macro-economische omstandigheden, zoals de verkiezingen in de Verenigde Staten en de coronapandemie. Daarnaast hadden de coronapandemie en de restricties die daarmee gepaard gingen, een impact op de diensten die DeGiro leverde. DeGiro had het zodanig druk, dat zij geen nieuwe klanten aannam en een wachtlijst hanteerde, aldus steeds DeGiro. De consument heeft deze verklaring van DeGiro in algemene zin twijfel getrokken, maar zij heeft dit onvoldoende concreet onderbouwd. Gelet op de uitleg van DeGiro over de oorzaak van de vertraging, is de Commissie van Beroep van oordeel dat de overboeking in dit geval niet onredelijk lang heeft geduurd. DeGiro is dus niet tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de consument.

5.7 Voor zover de consument heeft aangevoerd dat DeGiro de status van de overboeking bewust heeft verzwegen voor de consument, gaat de Commissie van Beroep hier niet in mee. De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat sprake zou zijn van verzwijging door DeGiro en daarvan is de Commissie van Beroep ook niet gebleken.

DeGiro had de consument moeten informeren over de mogelijkheid tot handelen

5.8 Verder heeft de consument zich op het standpunt gesteld dat DeGiro haar had moeten informeren over de mogelijkheden om de nadelige gevolgen van de vertraging te beperken. Volgens de consument had zij rondom 21 december 2020 willen handelen in haar aandelen Tesla om een financieel voordeel te behalen, maar was dat niet mogelijk omdat deze aandelen onderdeel waren van de overboeking van de portefeuille naar IB en zij na 9 december 2020 geen toegang meer had tot het online handelsplatform van DeGiro.

5.9 Dit betoog van de consument slaagt. Uit de feiten blijkt dat de consument DeGiro meerdere malen expliciet heeft laten weten dat zij rondom het toetreden van Tesla tot de S&P500 wilde handelen met haar aandelen Tesla. DeGiro heeft daarop destijds niet gereageerd, anders dan met de mededeling dat de consument een klacht zou kunnen indienen als zij schade had geleden. Gezien het aanhoudend klagen van de consument over de traag verlopende overboeking en het feit dat zij expliciet te kennen gaf op korte termijn te willen

handelen met haar aandelen Tesla, had het op de weg van DeGiro gelegen de consument actief te wijzen op de voor haar beschikbare mogelijkheden. De Commissie van Beroep begrijpt – mede uit de toelichting van DeGiro tijdens de mondelinge behandeling – dat het voor de consument wel degelijk mogelijk was te handelen in haar aandelen Tesla, ondanks het feit dat haar aandelen onderwerp waren van een overboeking. Zij had de overboeking van de gehele portefeuille per telefoon of per e-mail kunnen annuleren en dan zou haar portefeuille (binnen maximaal twee dagen) worden geliquideerd. Feitelijk zouden haar aandelen Tesla dan zijn verkocht en had zij met de opbrengst nieuwe aandelen Tesla kunnen kopen. DeGiro heeft verder aangevoerd dat er daarnaast een mogelijkheid bestond die is beschreven in de toepasselijke voorwaarden, namelijk dat de klant een order telefonisch of per e-mail kan doorgeven als dat niet mogelijk is via het online handels-platform van DeGiro. De in de voorwaarden beschreven mogelijkheid ziet echter uitsluitend op de situatie waarin het online handelsplatform – kort gezegd – om technische redenen niet beschikbaar is. Daarvan was in dit geval geen sprake. De consument had het bestaan van deze mogelijkheid dus redelijkerwijs niet uit de toepasselijke voorwaarden kunnen destilleren. Kortom, DeGiro had de consument destijds moeten meedelen dat zij de mogelijkheid had de overboeking te annuleren of haar order telefonisch of per e-mail door te geven, in ieder geval tijdens het telefoongesprek op 18 december 2020 waarin de consument tot twee keer toe heeft gezegd dat ze snel wil handelen met haar aandelen Tesla. Door dit na te laten, is DeGiro tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de consument.

5.10 Voor de goede orde tekent de Commissie van Beroep hierbij aan dat het niet uitmaakt of – zoals DeGiro heeft gesteld – de consument klant is geworden van DeGiro hoewel zij wist dat DeGiro geen klanten bediende die op Malta wonen. Ook als de consument het beëindigen van de diensten van DeGiro aan zichzelf te wijten heeft, had DeGiro haar moeten informeren over de hiervoor beschreven mogelijkheid. Van eigen schuld in de zin van artikel 6:101 BW is dan ook geen sprake.

5.11 Vervolgens is de vraag welke schade is veroorzaakt door het nalaten van DeGiro rondom 18 december 2020. De consument heeft hierover gesteld dat de prijs van de aandelen Tesla op de dag voordat Tesla zou toetreden tot de S&P500 USD 695 was en dat zij van plan was de aandelen terug te kopen als de prijs 5% was gezakt, dus voor een prijs van USD 660. DeGiro heeft dit niet (voldoende) betwist.

5.12 De consument had 393 aandelen Tesla. Haar schade bedraagt dus 393 x (USD 695 -/- 660) = USD 13.755. De Commissie van Beroep zal DeGiro veroordelen dit bedrag aan de consument te vergoeden. Daarnaast heeft de consument wettelijke rente over dit bedrag gevorderd. De Commissie van Beroep zal de wettelijke rente toewijzen vanaf 31 oktober 2021, de dag waarop de consument haar klacht heeft ingediend bij DeGiro.

5.13 De overige schade die de consument in dit verband heeft gevorderd, komt niet voor vergoeding in aanmerking. De consument heeft gesteld dat zij ook in januari had willen handelen om gebruik te maken van het "januari-effect". De schade die zou zijn

voortgevloeid uit het feit dat zij dat destijds niet heeft gedaan, staat niet in voldoende verband met het nalaten van DeGiro rondom 18 december 2020. DeGiro heeft de consument namelijk op 28 december 2020 (alsnog) laten weten dat het mogelijk is de gehele overboeking te annuleren. De consument heeft niet weersproken dat zij vanaf dat moment wist dat zij de overboeking kon annuleren en dat dit feitelijk betekende dat haar portefeuille zou worden geliquideerd en zij kon handelen in haar aandelen Tesla. Als zij in januari had willen handelen in haar aandelen Tesla, zou zij van deze mogelijkheid gebruik hebben kunnen maken. Dat zij daarvan geen gebruik heeft gemaakt omdat zij dacht dat de overboeking elk moment zou kunnen zijn afgerond, is haar eigen keuze en dient dan ook voor haar rekening te blijven.

DeGiro hoeft de consument geen documentatie te verstrekken

5.14 Voor zover de consument heeft gevorderd dat DeGiro haar documentatie verstrekt over de "*custodian issues*" met betrekking tot haar aandelen Tesla, heeft zij onvoldoende duidelijk gemaakt welk belang zij daarbij heeft. Deze vordering wordt daarom niet toegewezen.

De consument heeft geen recht op vergoeding van advocaatkosten

5.15 De consument heeft vergoeding gevorderd van de advocaatkosten die zij heeft gemaakt ten behoeve van de procedure bij de FOS. Aan deze vordering heeft de consument ten grondslag gelegd dat DeGiro haar niet (voldoende) heeft geïnformeerd over haar mogelijkheden nadat de interne klachtprocedure was afgerond en zij zich daardoor (ten onrechte) tot de FOS heeft gewend. Dit verwijt gaat niet op. In het telefoongesprek van 18 december 2020 heeft DeGiro de consument duidelijk gemaakt dat zij bij Kifid terecht zou kunnen als zij het niet eens was met de uitkomst van de interne klachtprocedure. DeGiro heeft de consument dus wel degelijk voorgelicht over haar opties, nog daargelaten dat de consument – ook zonder de voorlichting door DeGiro – ervan op de hoogte was dat zij bij Kifid kon klagen omdat zij al eens eerder bij Kifid een klacht tegen DeGiro had ingediend. Van een tekortschieten in een informatieverplichting door DeGiro is geen sprake.

5.16 Maar ook los daarvan komen de advocaatkosten niet voor vergoeding in aanmerking. Nadat de FOS zich onbevoegd had verklaard de klacht te behandelen, heeft de consument het besluit genomen een *judicial review* te starten bij de FOS. Voor die procedure heeft zij een advocaat ingeschakeld, omdat (i) zij zodoende kon voldoen aan het vereiste dat de aanvrager een adres had in het Verenigd Koninkrijk en (ii) zij de benodigde expertise niet zelf had. Het vervolgen van de procedure bij de FOS was de enige manier om tegen relatief lage kosten en bindende beslissing te verkrijgen, aldus steeds de consument. Daarbij verliest de consument echter uit het oog dat zij zelf heeft besloten een procedure te vervolgen waarin haar klacht tot twee keer toe niet inhoudelijk is behandeld en daarbij een advocaat in te schakelen. De FOS heeft telkens geoordeeld dat deze instantie niet bevoegd was om de klacht van de consument te behandelen. Ook al is de consument mogelijk op het verkeerde been gezet door uitlatingen van DeGiro dat zij haar klacht kon indienen bij de FOS (wat DeGiro betwist), dan nog komt het voor haar eigen risico dat zij de klacht heeft doorgezet

met inschakeling van een advocaat, terwijl de FOS haar al had laten weten dat zij daar niet terecht kon. Daarbij komt dat zij volgens de algemene voorwaarden die volgens de consument van toepassing waren, ook – zonder procesvertegenwoordiging – bij Kifid terechtkon. De advocaatkosten die de consument heeft gemaakt, zijn dus terug te voeren op haar eigen keuze om een advocaat in te schakelen. Deze kosten dienen daarom voor haar eigen rekening te blijven.

De klacht over toezichtrechtelijke verplichtingen blijft buiten behandeling

5.17 Tot slot heeft de consument vergoeding gevorderd voor het volgens de consument actief verhullen door DeGiro van haar toezichtrechtelijke status in het Verenigd Koninkrijk. De kern van de klacht van de consument is dat DeGiro is tekortgeschoten in haar toezichtrechtelijke verplichtingen met betrekking tot het register van de UK Financial Conduct Authority. De Commissie van Beroep kan deze klacht niet behandelen. Kifid behandelt namelijk uitsluitend klachten over financiële diensten (zie vraag 1.1 van het Reglement Geschillencommissie Kifid) en het informeren door DeGiro van een toezichthouder in het Verenigd Koninkrijk is geen financiële dienst.

Conclusie

5.18 Het beroep van de consument heeft gedeeltelijk succes. De uitspraak van de Geschillencommissie kan niet in stand blijven. DeGiro had de consument moeten informeren over de mogelijkheid tot handelen in haar aandelen en moet aan de consument de schade vergoeden die de consument daardoor heeft geleden. De overige vorderingen van de consument worden afgewezen.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

6.1 vernietigt de tussen partijen gewezen uitspraak van de Geschillencommissie van 21 mei 2025;

6.2 veroordeelt DeGiro tot betaling aan de consument van USD 13.755, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 31 oktober 2021 tot aan de dag van volledige betaling;

6.3 bepaalt dat DeGiro aan de consument een bedrag van EUR 500 betaalt als vergoeding voor het instellen van beroep;

6.4 bepaalt dat de klacht van de consument zoals omschreven in 5.17 buiten behandeling blijft;

6.5 wijst de vorderingen van de consument voor het overige af.