Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0392

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard,
prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	21 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Overboeking effecten. Hoewel de commissie zich goed kan voorstellen dat het voor de consument frustrerend moet zijn geweest dat de overboeking van haar aandelen zo veel tijd heeft gekost, is van een tekortkoming van DeGiro geen sprake. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

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

2.2 Op 5 november 2020 heeft DeGiro de consument geïnformeerd dat haar beleggings-rekening per 7 december 2020 beëindigd zou worden, omdat de consument op Malta woonde en DeGiro geen diensten (meer) verrichtte in dat land.

2.3 Dezelfde dag – dus op 5 november 2020 – heeft de consument DeGiro verzocht om haar beleggingen over te boeken naar haar beleggingsrekening bij Interactive Brokers (IB). In het overboekingsformulier van DeGiro staat dat een overboeking doorgaans 4 tot 6 weken duurt ("*Transfers typically take 4-6 weeks to complete*").

2.4 In de maanden daarna heeft de consument DeGiro meermaals gevraagd naar de stand van zaken van de overboeking.

2.5 Op 24 december 2020 heeft DeGiro een e-mail ontvangen van IB, waarin IB aangaf 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 wachten tot IB het probleem had opgelost. De consument heeft ervoor gekozen om door te gaan met de overboeking.

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

2.7 Op 24 maart 2021 zijn de aandelen gearriveerd op de beleggingsrekening van de consument bij IB.

2.8 Op 31 oktober 2021 heeft de consument zich bij DeGiro beklaagd over de vertraagde overboeking van haar aandelen. In de interne klachtprocedure heeft de consument geen reactie ontvangen van DeGiro. Vervolgens heeft de consument bij de Financial Ombudsman Service (FOS) een klacht ingediend tegen DeGiro over de vertraagde overboeking van haar aandelen.

2.9 Op 5 januari 2024 heeft de FOS geoordeeld dat hij geen rechtsmacht had met betrekking tot de klacht van de consument. De consument heeft zich vervolgens met haar klacht tot Kifid gewend.

De klacht en de vorderingen

2.10 De klacht van de consument bestaat in essentie uit twee klachtonderdelen. In de eerste plaats vindt de consument dat DeGiro is tekortgeschoten vanwege de vertraagde overboeking van haar aandelen. Op 5 november 2020 heeft de consument het overboekingsverzoek gedaan en pas op 24 maart 2021 zijn haar aandelen op haar beleggingsrekening bij IB gearriveerd. In de tussenliggende periode had de consument graag willen handelen in haar aandelen. Aangezien haar aandelen nog 'onderweg' waren, was het niet mogelijk om haar aandelen te verkopen. Volgens de consument heeft zij daardoor schade geleden:

i. Ten eerste wilde de consument profiteren van het feit dat Tesla op 21 december 2020 zou worden opgenomen in de S&P 500.

Dat gaat vaak gepaard met koersbewegingen en de consument wilde haar 393 aandelen Tesla daarom graag verkopen op 18 december 2020 tegen een koers van USD 695 en ná de opname in de S&P 500 weer aankopen tegen een koers van USD 660. Haar schade bedraagt 393 * (695 -/- 660) = USD 13.755.

ii. Ten tweede had de consument ook in januari 2021 in Tesla willen handelen, dit vanwege het 'January effect' en de volatiliteit op de markten. Eind januari was de koers USD 880, terwijl de koers op 24 maart 2021 slechts USD 630 was. Doordat zij haar aandelen Tesla eind januari niet kon verkopen, heeft zij een schade geleden van 393 * (880 -/- 630) = USD 98.250.

2.11 In de tweede plaats is het volgens de consument aan DeGiro te wijten dat zij in de veronderstelling was dat zij met haar klacht terecht zou kunnen bij de FOS. In de contractuele documentatie die op de website van DeGiro te vinden is, wordt namelijk gewezen op de mogelijkheid om een klacht bij de FOS in te dienen. Aangezien DeGiro bij de FOS opeens het verweer voerde dat de FOS niet bevoegd was, en rechtsmacht een complexe juridische materie betreft, heeft de consument een advocaat moeten inschakelen voor de klachtprocedure bij de FOS. De consument vordert een vergoeding voor de gemaakte advocaatkosten van in totaal GBP 4.313,68.

Het verweer

2.12 DeGiro heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Klachtonderdeel 1: de vertraagde overboeking

3.1 Voordat de commissie aan een inhoudelijke beoordeling van dit klachtonderdeel kan toekomen, dient zij eerst te oordelen over het niet-behandelbaarheidsverweer dat DeGiro heeft gevoerd. Volgens DeGiro heeft de consument haar klacht over de vertraagde overboeking te laat bij Kifid ingediend en is deze klacht daarom niet-behandelbaar. Op grond van vraag 7 van het reglement Geschillencommissie Kifid kan de commissie namelijk alleen klachten in behandeling nemen die *tijdig* bij Kifid zijn ingediend. DeGiro wijst erop dat de consument haar klacht over de vertraagde overboeking op 31 oktober 2021 had voorgelegd aan DeGiro en dat zij pas op 23 juni 2024 haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

3.2 De commissie overweegt als volgt. Enerzijds was de consument in 2021 op de hoogte van het bestaan van Kifid. In 2020 had zij namelijk al eens een klacht ingediend bij Kifid over DeGiro.[1]

[1] In die zaak heeft de Geschillencommissie Kifid een niet-bindende uitspraak gedaan en de vordering van de consument gedeeltelijk toegewezen (zie GC Kifid nr. 2021-0565).

Anderzijds leek het alsof de consument twee routes kon bewandelen. In de contractuele documentatie (zie de bijlage bij deze uitspraak) had de consument gezien dat zij ook bij de FOS terecht zou kunnen. Gelet op het feit dat Kifid destijds het beleid had om een niet-bindende uitspraak te doen bij in het buitenland wonende consumenten en DeGiro niet verplicht is om een niet-bindende uitspraak op te volgen – en dat in de eerdere klacht-zaak van de consument ook niet gedaan had[2] – kan de commissie zich goed voorstellen dat de consument niet (meteen) naar Kifid is gegaan, maar haar klacht (eerst) bij de FOS heeft ingediend. Daarbij is van belang dat het niet mogelijk is om gelijktijdig eenzelfde klacht bij de FOS én bij Kifid in te dienen. Kifid behandelt immers geen klachten die in behandeling zijn (geweest) door een rechterlijke instantie of ander klachteninstituut. Op 5 januari 2024 oordeelde de FOS dat hij geen rechtsmacht had met betrekking tot de klacht van de consument. Aangezien de FOS de klacht niet inhoudelijk behandeld had, ontstond op 5 januari 2024 voor de consument weer de mogelijkheid om haar klacht bij Kifid in te dienen. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument haar klacht vervolgens tijdig bij Kifid ingediend. De commissie verwerpt daarom het niet-behandelbaarheidsverweer van DeGiro.

3.3 Inhoudelijk gaat het om de vraag of DeGiro aansprakelijk is voor de schade als gevolg van de vertraagde overboeking. De commissie stelt daarbij het volgende voorop. In het overboekingsformulier van DeGiro is aangegeven dat een effectenoverboeking *"typically"* 4-6 weken duurt. Er is dus geen maximumtermijn overeengekomen of gegarandeerd. Wel mag verwacht worden dat DeGiro zich ervoor inspant dat de effectenoverboeking niet onredelijk lang duurt. Daarbij mag niet uit het oog worden verloren dat een overboeking van effecten niet geautomatiseerd gebeurt en dat er meerdere partijen bij betrokken zijn (ontvangende/verzendende broker en achterliggende custodians).

3.4 In deze zaak heeft de overboeking van de aandelen lange tijd in beslag genomen: op 5 november 2020 heeft de consument het overboekingsverzoek gedaan en pas op 24 maart 2021 zijn haar beleggingen op haar beleggingsrekening bij IB gearriveerd. De commissie merkt op dat deze periode in twee delen moet worden opgeknipt:

- Uit het bericht van IB van 24 december 2020 blijkt namelijk dat er sprake was van "*a mismatch regarding the client account on our side*". Pas op 7 januari 2021 had DeGiro van IB bericht ontvangen dat de overboeking weer in gang kon worden gezet. Naar het oordeel van de commissie kan het tijdsverloop tussen 5 november 2020 en 7 januari 2021 DeGiro daarom niet aangerekend worden.

- Vervolgens is op 7 januari 2021 de overboeking weer in gang gezet.

[2] Overigens heeft DeGiro er tijdens de huidige klachtprocedure voor gekozen om de uitspraak GC Kifid nr. 2021-0656 alsnog op te volgen.

Het tijdsverloop tussen 7 januari 2021 en 24 maart 2021 is weliswaar langer dan de door DeGiro gecommuniceerde termijn van 4-6 weken, maar in deze klachtprocedure heeft DeGiro aangevoerd dat de overboeking plaatsvond tijdens de coronacrisis en dat COVID-gerelateerde restricties van invloed waren op de deadlines en de diensten die DeGiro bood. De commissie volgt DeGiro hierin en komt daarom tot het oordeel dat het tijdsverloop tussen 7 januari 2021 en 24 maart 2021 niet onredelijk lang is.

3.5 Kortom: hoewel de commissie zich goed kan voorstellen dat het voor de consument frustrerend moet zijn geweest dat de overboeking van haar aandelen zo veel tijd heeft gekost, is van een (toerekenbare) tekortkoming van DeGiro geen sprake. Het eerste klachtonderdeel moet daarom worden afgewezen.

Klachtonderdeel 2: de advocaatkosten

3.6 In essentie stelt de consument dat DeGiro haar op (advocaat)kosten heeft gejaagd door in de contractuele documentatie de indruk te wekken dat zij met haar klacht bij de FOS terecht kon, terwijl de FOS uiteindelijk geen rechtsmacht bleek te hebben. De consument wijst in dat verband op een passage uit de cliëntovereenkomst (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak). DeGiro heeft aangevoerd dat deze versie niet van toepassing was op de rechtsverhouding tussen de consument en DeGiro. De commissie overweegt dat in deze zaak in het midden kan blijven welke versie van toepassing was. In klachtprocedures bij de FOS is het namelijk (net zoals bij Kifid) niet nodig om je door een advocaat te laten vertegenwoordigen. De door de consument gemaakte advocaatkosten zijn dus terug te voeren *op haar eigen keuze* om een advocaat in te schakelen. Er is geen grond om DeGiro aansprakelijk te houden voor deze advocaatkosten. Dit betekent dat ook dit klachtonderdeel moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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-en-statuten. 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/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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden die de consument in deze procedure heeft ingebracht

Investment Services Conditions

Article 17. Disputes

17.3 KIFID

If Client is a consumer and in the opinion of Client the dispute has not been satisfactorily solved in the internal procedure, Client can present the dispute to the Klachteninstituut Financiële Dienstverlening Kifid. DEGIRO is a member of the KiFiD under membership number 400.000.343.

If Client is a consumer and initiated the registration process of the DEGIRO account through the local domain www.degiro.ch or www.degiro.co.uk or the equivalent version of the App, Client can refer to the document Ombudsmen in the Investment Services Information in order to obtain more information in regards to the ombudsman before whom Client can present the dispute if Client is of the opinion that the dispute has not been satisfactorily solved in the internal procedure.

Investment Services Information – Ombudsmen

1. Financial Ombudsman Service (FOS)

Starting 1 January 2021, DEGIRO has continued to offer its services in the United Kingdom making use of the Temporary Permissions Regime. This Temporary Permissions Regime allows investment firms authorised in the European Economic Area to operate in the United Kingdom for a limited period while they seek local authorisations in the United Kingdom. DEGIRO, as an investment firm licensed in the Netherlands and deemed authorised and regulated by the Financial Conduct Authority under this Temporary Permissions Regime, has an obligation to comply with certain local requirements, included its inclusion in the Compulsory Jurisdiction of the Financial Ombudsman Service. If you registered with DEGIRO through the local Website www.degiro.co.uk and you are considered to fall under the definition of a consumer, in cases where you as Client of DEGIRO have filed a complaint and the complaint has, in your opinion, not been satisfactorily solved in the internal procedure of DEGIRO, you can refer your complaint to the Financial Ombudsman Service in the United Kingdom.

For further information, please refer to the Financial Conduct Authority Handbook here and the FOS website here.