Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0348

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

Datum uitspraak	10 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Bepalingen cliëntovereenkomst en Investment Services Information

Samenvatting

Execution only. Orders zijn om verschillende redenen niet uitgevoerd: de limiet lag buiten de bandbreedte die de broker hanteert of het geldsaldo op de beleggingsrekening was onvoldoende. Niet gebleken dat door een tekortkoming van de broker schade is ontstaan.

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 en de reactie van de consument van 2 december 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 In reactie op de brief van de secretaris van 26 maart 2026 heeft de consument geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. De uitspraak is daarom niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij DeGiro. Hij belegt op basis van execution only. Op zijn relatie met DeGiro is de cliëntovereenkomst van toepassing en ook het document 'Investment Services Information – Order and Orders Execution Policy' (hierna: Investment Services Information). Relevante bepalingen daarvan staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 24 maart 2025 heeft de consument een aantal orders geplaatst tot aan- en verkoop van aandelen MicroAlgo (hierna: MLGO). Enkele daarvan zijn geweigerd.

2.3 Op 22 mei 2025 heeft de consument een aantal orders geplaatst tot aan- en verkoop van aandelen Siyata Mobile (hierna: SYTA). Enkele van deze orders zijn geweigerd.

Klacht, vordering en verweer

2.4 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Hij noemt een schadebedrag van € 217,-. De vordering berust op de stelling dat het orderuitvoeringsbeleid van DeGiro bij herhaling niet de mogelijkheid bood een order te plaatsen die kon worden uitgevoerd.

2.5 DeGiro heeft verweer gevoerd. Reden voor het weigeren van de MLGO-orders was dat de opgegeven limietkoers buiten de gehanteerde bandbreedte[1] lag of dat het geldsaldo op de beleggingsrekening ontoereikend was. De orders voor de aandelen SYTA zijn geweigerd op de grond dat het geldsaldo op de rekening ontoereikend was.

3. De beoordeling

3.1 De consument klaagt over een aantal aspecten van DeGiro's orderuitvoeringsbeleid. De diverse onderdelen van de klacht zullen hieronder worden beoordeeld.

Orders geweigerd omdat limiet buiten de bandbreedte lag

3.2 Enkele orders tot aankoop van aandelen MLGO zijn geweigerd omdat de limietprijs buiten de door DeGiro gehanteerde bandbreedte lag. De consument betoogt dat limietorders bij forse koersfluctuaties nogal eens niet werden uitgevoerd, wat bezwaarlijk is voor een belegger zoals hij die 'scalp trading' als strategie heeft en snel orders wil kunnen plaatsen. Volgens de consument hanteert DeGiro ondeugdelijke bandbreedten doordat de bandbreedte wordt berekend op basis van een koers die onvoldoende actueel is. In plaats daarvan zou DeGiro reeds voorbeurs de bandbreedten van alle aandelen moeten aanpassen, aldus de consument. Wanneer de beurs open is, zou DeGiro's platform realtime koersen moeten vermelden. In plaats daarvan toont het koersen die een kwartier achterlopen op realtime koersen.

3.3 Naar het oordeel van de commissie is op dit punt geen tekortkoming van DeGiro gebleken. In eerdere uitspraken is geoordeeld dat een broker zoals DeGiro bij limietorders bandbreedten mag hanteren. Met zulke bandbreedten voldoet een broker aan de verplichting tot het voorkomen van marktmanipulatie.[2] In reactie op de stelling dat geen realtime koersen werden getoond heeft DeGiro erop gewezen dat op 24 maart 2025 het volume (aantal transacties in het aandeel MLGO) toenam van 150.000 naar 10.000.000 (beide getallen afgerond) en dat ook de koers van het aandeel MLGO op die dag fors steeg.

---

[1] Deze bandbreedte wordt vastgesteld ten opzichte van de laatst verhandelde koers. De bedoeling is het tegengaan van orders die te passief of agressief zijn (= te ver van de laatst verhandelde koers liggen) en daardoor tot marktmanipulatie kunnen leiden.

[2] Zie o.a. GC Kifid 2021-0505 en 2023-0345.

Bij een zo sterke verandering in volume en prijs was er aanleiding om de bandbreedten van dit aandeel handmatig te beoordelen. Gezien de marktomstandigheden op die dag is deze werkwijze van DeGiro gerechtvaardigd.

Orders geweigerd wegens gebrek aan saldo

3.4 DeGiro heeft een aantal orders tot aankoop van aandelen SYTA geweigerd wegens ontoereikend saldo op de rekening. In zijn repliek heeft de consument betwist dat er te weinig saldo was. DeGiro heeft vervolgens, met een gedetailleerd overzicht van de transacties op 22 mei 2025, toegelicht dat het voor aankooptransacties beschikbare bedrag op die dag varieerde en onvoldoende was om deze aankooporders te kunnen uitvoeren. De consument heeft daarna geen feiten gesteld of stukken ingediend die deze stellingen van DeGiro ontkrachten. Als vaststaand kan daarom worden aangenomen dat DeGiro de genoemde orders heeft mogen weigeren bij gebrek aan saldo.

Overige klachtonderdelen

3.5 De consument heeft ook over enkele andere omstandigheden geklaagd:

(a) Als de consument een verkooporder van 10.000 aandelen plaatst en daarna 5.000 verkoopt, maar de resterende 5.000 nog niet, kan hij de verkoopopbrengst niet voor andere transacties gebruiken.
(b) Als de emittent bij een 'reverse merger' fracties van aandelen afrondt, krijgt een klant van DeGiro niet het verschil (tussen de waarde van de fractie en die van het afgeronde aandeel) noch het aandeel in kwestie.
(c) Aandelen met een koers lager dan USD 2,- zijn uit het assortiment geschrapt omdat hun beursnotering kan worden beëindigd.
(d) Reeds in 2023 heeft de consument gemeld dat hij door pop-upschermen niet altijd met de gewenste snelheid een order kan plaatsen. Dit probleem is niet verholpen.

3.6 Nog daargelaten dat DeGiro verweer heeft gevoerd zodat niet alle stellingen onder (a) tot en met (d) zijn komen vast te staan, is niet gebleken dat de consument als gevolg van deze omstandigheden schade heeft geleden. Daarom kunnen deze klachtonderdelen niet slagen.

Slotsom

3.7 Hiervoor is geconstateerd dat de diverse klachtonderdelen niet slagen. De vordering van de consument zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 cliëntovereenkomst en Investment Services Information

Cliëntovereenkomst:

6.1 Core services

As its core service, DeGiro – on an execution only basis (...) – enables the Client to conduct transactions and hold positions in Financial Instruments (...). (...)
(...)
13.3 Acceptance
Where applicable, Instructions will be checked by the systems of DeGiro immediately upon receipt against the applicable Limits and Order filters and will be executed after acceptance by DeGiro.
(...)
14.5 Other Limits
DeGiro may impose further one-time or permanent restrictions and other Limits with respect to Orders and positions in Money and Financial Instruments on the Client when DeGiro deems this necessary in light of developments on the market or in the portfolio of the Client. (...) this could mean that the Client has to close positions in Financial Instruments directly or to limit the use of Debit Money or Debit Securities. (...)
14.6 Adjusting Limits
(...) DeGiro may adjust the Limits, the Security Value and the Risk, including the manner in which these are calculated. DeGiro will make such adjustments where it deems it to be necessary for the protection of the Client, the protection of DeGiro and/or the protection of DeGiro's other clients. These adjustments are made for a number of reasons, for example when DeGiro is forced to do so due to external (market) circumstances or when acting upon instruction from a relevant third party such as a prime broker.

Investment Services Information:

(...) Limit Order
With this Order type, you set a minimum price (in case of a sell) or maximum price (in case of a buy) for which you want to execute your Order. If the price that you have stated is not attainable at that time, your Order will be sent to the place of execution at which the best-price execution is expected. Your Order will never be executed at a worse price than your limit price.
DeGiro uses a bandwidth of the reference prices of an investment product in which you are able to set your limit. Your Order risks being seen as market abuse if the limit is outside reasonable boundaries. (...) such Orders might give a misleading signal to the market. Therefore, [if] the set boundaries are not met when placing an Order, the Order can be rejected.

Market (At Best) Order
You place an Order to execute your transaction as fast as possible for the price at the time the transaction takes place. (...) you cannot specify the price, but you can and should indicate the volume (...).Temporary restrictions for placing this Order type might apply due to risk mitigating measures or the guaranteeing of an orderly market, for example in case of a volatile market or an illiquid market. (...)