

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0776

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	1 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	FlatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Execution only beleggingsrekening. Uitvoering orders. DeGiro mag op grond van de wet maatregelen nemen ter voorkoming van marktmanipulatie en voor het waarborgen van een ordelijke markt. Het hanteren van bandbreedtes is in dat licht een proportionele en toegestane maatregel. Hierbij is ook niet gebleken dat DeGiro deze bevoegdheid willekeurig of onredelijk heeft toegepast. De gevorderde schade komt niet voor vergoeding in aanmerking.

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.
- 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 DeGiro hebben afgesproken om een bindend advies te volgen. Normaal gesproken betekent dit dat beide partijen zich aan de uitspraak moeten houden. Consument woont buiten Nederland en door geen van de partijen is de overeenkomst met voorwaarden overgelegd. Omdat Kifid alleen op basis van Nederlands recht mag en kan beslissen en de consument niet uitdrukkelijk akkoord is gegaan met een uitspraak naar Nederlands recht, wordt de uitspraak als niet-bindend beschouwd. Hierdoor kan de consument de zaak alsnog voorleggen aan een Portugese rechtbank, zodat deze kan toetsen of aan de lokale regels van consumentenrecht is voldaan.

2. Het geschil

Het product

- 2.1 De consument heeft bij DeGiro een beleggingsrekening op basis van execution only. Zij belegt via het handelsplatform van DeGiro.

Wat is er gebeurd?

- 2.2 De consument heeft op 24 februari 2025 via het handelsplatform van DeGiro geprobeerd meerdere verkooporders te plaatsen in aandelen AtlasClear Holdings Inc. (ATCH). Het systeem heeft verschillende orders geweigerd met de melding dat de ingevoerde prijs te agressief of te hoog was in vergelijking met de referentieprij of de laatst bekende koers. Uiteindelijk is een order voor ATCH uitgevoerd tegen \$6,00, nadat eerdere orders met hogere limieten waren geweigerd.
- 2.3 Op 25 februari 2025 wilde de consument 257 aandelen Wah Fu Education Group Ltd. (WAFU) verkopen. Orders met limieten van \$6,20, \$6,00 en \$5,00 zijn geweigerd met de melding "prijs te hoog"; een order met een limiet van \$4,30 is wel geaccepteerd en uitgevoerd.
- 2.4 Op 3 maart 2025 heeft de consument geprobeerd aandelen ClearOne (CLRO) te kopen. Deze orders zijn afgewezen omdat het product op dat moment volgens de interne richtlijnen van DeGiro niet verhandelbaar was.
- 2.5 De consument heeft hierover op 25 en 26 februari 2025 per e-mail contact opgenomen met DeGiro en op 1 maart 2025 een klacht en verzoek tot creditering ingediend. De consument heeft haar verlies gesteld op ten minste € 1.550,96 en heeft DeGiro verzocht dit te vergoeden.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert schadevergoeding van € 1.550,96, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 25-02-2025. Dit bedrag is de gemiste opbrengst van € 420,72 op de verkooporder WAFU en de gemiste opbrengst van € 1.130,24 op de verkooporder ATCH.
- 2.7 De consument stelt dat het platform op 24 en 25 februari 2025 storingen had (weergave/acceptatie limieten, koersvertraging), waardoor zij niet tegen de beoogde limieten (\$12,00 ATCH en \$6,00 WAFU) heeft kunnen verkopen en is gedwongen tegen \$6,00 (ATCH) en \$4,30 (WAFU) te verkopen. Zij voert aan dat andere brokers soortgelijke storingen hebben erkend en de daardoor ontstane schade hebben vergoed. DeGiro heeft niet adequaat en niet in haar taal gecommuniceerd, aldus de consument.

Het verweer

- 2.8 DeGiro voert aan dat orders zijn geweigerd op basis van bandbreedtes rond een referentieprij, zoals vastgelegd in de Orders & Order Execution Policy en de Client Agreement. Dit orderuitvoeringsbeleid dient ter waarborging van ordelijke marktwerking en ter voorkoming van marktmisbruik. Op basis van dit beleid mag een verkooporder niet te veel afwijken van de marktprijs om marktmanipulatie te voorkomen.

- 2.9 Voor de verkooporder WAFU wijst DeGiro op transactielogs waaruit blijkt dat de laatst verhandelde prijzen rond \$4,02–\$4,03 lagen toen de consument \$6,20–\$5,00 als limiet opgaf; de orders zijn daarom terecht geweigerd. Voor ATCH is de conclusie gelijklopend; meerdere opgegeven limieten lagen buiten de toegestane bandbreedte.

3. De beoordeling

Hoofdvraag

- 3.1 Aan de orde is de vraag of DeGiro toerekenbaar is tekortgeschoten door de orders van de consument te weigeren op basis van haar bandbreedtebeleid en/of door technische storingen op het platform en of de consument schade heeft geleden bij het uitvoeren van beleggingsorders.

Toetsingskader

- 3.2 De commissie stelt voorop dat DeGiro op grond van artikel 4:90 Wft zich moet onthouden van gedragingen die schadelijk zijn voor de integriteit van de markt. Een voorbeeld van zulke schadelijke gedragingen is marktmanipulatie. Marktmanipulatie is verboden op grond van de Wet op de economische delicten in samenhang met de Verordening (EU) nr. 596/2014 betreffende marktmisbruik (Verordening Marktmisbruik, hierna MAR). DeGiro is als beleggingsonderneming verplicht om bij het uitvoeren van haar dienstverlening doeltreffende systemen en procedures in te stellen die zijn gericht op het voorkomen van marktmanipulatie. Dit volgt uit artikel 16 van de Verordening marktmisbruik. Het staat DeGiro daarbij vrij deze procedures naar eigen inzicht in te richten om invulling te geven aan deze verplichting. Daaronder valt ook het hanteren van bandbreedtes voor het opgeven van prijslimieten.

Geen toewijsbare tekortkoming van DeGiro

- 3.3 De commissie stelt vast dat DeGiro zich beroept op bepalingen uit haar voorwaarden, maar deze niet (volledig of duidelijk) heeft overgelegd. De partij die zich op (het rechtsgevolg van) een contractsbepaling beroept, moet echter het bestaan en de inhoud daarvan stellen en zo nodig bewijzen. Omdat DeGiro dit heeft nagelaten, verwerpt de commissie het daarop gebaseerde verweer. De commissie zal het geschil beoordelen op basis van de relevante regelgeving en de feitelijke gang van zaken zoals die zich laat afleiden uit de ingediende stukken.
- 3.4 Op basis van de relevante regelgeving – waaronder artikel 4:90 Wft (plicht tot integere marktwerking) en artikel 16 van de MAR – en de feitelijke gang van zaken zoals die blijkt uit de stukken komt de commissie tot het volgende oordeel. Uit het dossier blijkt dat DeGiro limietorders van consument heeft geweigerd omdat deze buiten de door haar gehanteerde bandbreedte rond de referentieprijzen vielen.

Hoewel DeGiro de toepasselijke contractuele voorwaarden niet heeft overgelegd, volgt uit de regelgeving dat een beleggingsonderneming maatregelen mag nemen ter voorkoming van marktmanipulatie en voor het waarborgen van een ordelijke markt. Het hanteren van bandbreedtes ter voorkoming van marktmanipulatie is in beginsel toegestaan, mits dit op transparante en proportionele wijze gebeurt. In dit geval is niet gebleken dat DeGiro de consument heeft geïnformeerd over de actuele bandbreedte, zodat de consument daar rekening mee kon houden bij het inleggen van haar order. Tot een toewijzing van de klacht leidt dit echter niet omdat het niet is vast komen te staan dat de consument schade heeft geleden door deze omissie in de algemene informatieverstrekking. Het is onduidelijk of en welke order de consument zou hebben ingelegd als zij correct geïnformeerd zou zijn over de bandbreedtes die DeGiro op dat moment hanteerde. De vordering van de consument zal daarom 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 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