

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0963

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	3 december 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 in Investment Services Conditions en Investment Services Information

Samenvatting

Blokkade beleggingsrekening. Blokkade ten onrechte gehandhaafd nadat de consument de gevraagde gegevens had verstrekt. Weigering van orders. Bij gebrek aan e-mailorders blijft de schade voor rekening van de consument.

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om het klachtformulier, het verweerschrift, de repliek, de dupliek en de reactie van de consument van 4 september 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 partijen elkaar 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.
- 2.2 Op 2 en 3 augustus 2024 heeft de consument geprobeerd een order tot aankoop van aandelen Microsoft en tot aankoop van aandelen MicroStrategy te plaatsen. Deze orders werden geweigerd. Op 3 augustus 2024 heeft hij aan DeGiro gemaïld:¹

¹ Partijen hebben in het Portugees gecorrespondeerd. Voor de leesbaarheid worden de e-mails hier in vertaling weergegeven. De vertaling is gemaakt door Kifid.

(...) Afgelopen dagen probeerde ik enkele orders te plaatsen, maar die werden afgewezen (...). Ik heb alleen de informatie dat het niet mogelijk was de order te versturen. Ik verzoek om uitleg. (...)

DeGiro heeft geantwoord dat haar relevante afdeling het probleem zou onderzoeken.

2.3 Op 6 augustus 2024 heeft de consument meermalen geprobeerd een order tot aankoop van aandelen Microsoft en aandelen MicroStrategy te plaatsen. Ook deze orders werden geweigerd.

2.4 Op 12 augustus 2024 heeft de consument gemaild:

(...) Al meer dan een week kan ik geen transacties (...) uitvoeren, dus ik maak aanspraak op schadevergoeding. Ik verzoek dringend om opheldering over deze situatie (...). (...)

2.5 Op 13 augustus 2024 heeft DeGiro gemaild:

(...) We gaan contact opnemen met onze relevante afdeling om de oplossing van dit probleem te bespoedigen. Zodra we nieuws ontvangen, nemen we contact met u op. (...)

2.6 Op 22 augustus 2024 werd een order tot aankoop van aandelen MicroStrategy geweigerd. De consument heeft aan de klantenservice gemeld dat het probleem al sinds 2 augustus 2024 bestond en nog steeds niet was verholpen.

2.7 Op 5 september 2024 heeft DeGiro de consument bericht dat het probleem was opgelost en dat hij weer orders kon plaatsen.

2.8 Overgelegd zijn de cliëntovereenkomst tussen partijen en de documenten 'Investment Services Conditions' en 'Investment Services Information; Orders and Order Execution Policy' (hierna: ISI) die daarvan deel uitmaken. De relevante bepalingen daarvan staan in de bijlage bij deze uitspraak.

Klacht, vordering en verweer

2.9 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Hij noemt een schadebedrag van € 1.000,-. De vordering van de consument berust op de stelling dat hij op een aantal dagen (zie 2.2, 2.3 en 2.6) geen orders kon plaatsen en daardoor winst is misgelopen.

2.10 DeGiro heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 In deze zaak staan twee geschilpunten centraal. Ten eerste gaat het om de vraag of het aan een tekortkoming van DeGiro te wijten is dat de orders van de consument genoemd onder 2.2, 2.3 en 2.6 niet zijn uitgevoerd. Ten tweede verschillen partijen van mening over de vraag of de consument schade heeft geleden doordat in deze periode zijn orders niet werden uitgevoerd en zo ja of de schade door DeGiro moet worden vergoed.

Tekortkoming

- 3.2 DeGiro stelt dat de consument op 4 maart 2024 een bedrag overmaakte van een zakelijke rekening in plaats van een privé-rekening en dat zij daarom de rekening heeft geblokkeerd. Nadat de consument had aangetoond dat het bedrag afkomstig was van een privé-rekening is de blokkade niet meteen opgeheven als gevolg van een fout van DeGiro. De blokkade heeft voortgeduurd tot 5 september 2024, aldus DeGiro.
- 3.3 De commissie constateert dat het handhaven van de blokkade, zonder dat daarvoor nog een deugdelijke reden bestond, een toerekenbare tekortkoming van DeGiro oplevert.

Schadevergoeding

- 3.4 De consument stelt dat hij schade heeft geleden doordat zijn orders genoemd onder 2.2, 2.3 en 2.6 niet zijn uitgevoerd. DeGiro brengt hiertegen in dat de schade voor rekening van de consument moet blijven omdat hij heeft verzuimd een e-mailorder te plaatsen wanneer een order werd geweigerd.
- 3.5 Dit verweer slaagt. Bij problemen met de uitvoering van orders biedt DeGiro een alternatief, namelijk de mogelijkheid om een order per e-mail te plaatsen. Deze (uitwijk)mogelijkheid staat in artikel 7.6 Investment Services Conditions en artikel 3.1 ISI (zie de bijlage bij deze uitspraak).
- 3.6 De consument voert aan dat hij geen e-mailorders heeft geplaatst omdat deze € 10,- per stuk kosten en omdat hij aannam dat de blokkade niet lang zou duren. Uit deze stelling blijkt dat de consument bekend was met de mogelijkheid van een e-mailorder, maar daarvan heeft afgezien op basis van een afweging van de risico's. Naar het oordeel van de commissie moeten de gevolgen van deze afweging voor rekening van de consument blijven.²

² Vgl. GC Kifid 2022-1013 (overweging 3.2 en 3.3).

- 3.7 Evenmin kan de consument worden gevolgd in zijn stelling dat een e-mailorder voor andere situaties bedoeld is, zoals het geval dat de wederpartij (elektronisch) niet toegankelijk is of dat het handelsplatform door een storing niet functioneert. In de ISI staat immers dat een e-mailorder mogelijk is 'if for any reason you cannot place, modify or delete your Orders via the Trading Platform, and you still want your Order to be executed'.
- 3.8 Ten slotte is ook niet bepalend dat, zoals de consument aanvoert, het onzeker is of de e-mailorders in kwestie zouden zijn uitgevoerd. Als een belegger een e-mailorder plaatst is daarmee duidelijk dat hij of zij wil handelen op een moment dat dit technisch niet mogelijk is, om welke reden dan ook. Doordat een e-mailorder is opgegeven kunnen de broker en de commissie vaststellen of deze order conform de 'best execution'-regels al dan niet recht op uitvoering zou hebben. In deze zaak echter heeft de consument geen e-mailorders geplaatst toen zijn orders werden geweigerd. Daardoor is niet aangetoond dat, als hij dat wél had gedaan, de e-mailorders niet of niet tijdig zouden zijn uitgevoerd.³

Slotsom

- 3.9 Hiervoor is geconstateerd dat de schade voor rekening van de consument blijft. De vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. 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 het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending 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 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 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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

³ Vgl. GC 2024-1117 (overweging 3.4 en 3.5).

Bijlage - relevante bepalingen in Investment Services Conditions en ISI

Investment Services Conditions

7.6 Continuous operation

The Trading Platform is a technical communication system (...) used (...) for communication between DeGiro and its clients and with the many service providers such as banks, brokers and exchanges that DeGiro needs to provide its services. DeGiro will make an effort to have the access to its services via the Trading Platform (...) run as smoothly as possible. (...)

In the document Orders and Order Execution Policy in the Investment Services Information, the Client can read how the Client can provide Orders to DeGiro during such time. If the Client wants to place an Order during the period the Trading Platform is not available, the Client can make use of the possibility to place email orders to the Order Desk. The Client can consult the email address on the Website under the section Contact.

ISI

3.1 Transmission of Orders

Trading Platform

The standard way to send Orders to DeGiro is via the Trading Platform, except for the exercising of physically settled stock option contracts.

If it is not possible to place your Order via the Trading Platform because you want to trade on a market or with a counterparty that is not accessible electronically or in case of a failure of the Trading Platform, you can place your Order by email or, if email is not available, by telephone.

(...)

Email Order

If for any reason you cannot place, modify or delete your Orders via the Trading Platform, and you still want your Order to be executed, you can make use of the email Order. The email address of the Order Desk can be found on the Website. DeGiro will process the Order if:

- the Order has been received in the email inbox of the Order Desk as stated on the Website;
- the Order has been sent from your email address as registered at DeGiro;
- the Order contains all information that is necessary for DeGiro to be able to execute the Order (such as username, ISIN code or Bloomberg code of the Financial Instrument, the option series or another description that is sufficiently clear, the exchange, the number of Financial Instruments, the Order type, the limit and whether it is a 'buy', or 'sell', 'modify' or 'delete');
- your Free Scope is sufficient at the moment of receipt of the Order;
- DeGiro has opened this product for (retail) trading; and
- The Order is a Limit Order or a Market Order.

The received email Order will be executed on a best effort basis and in the order of receipt by the Order Desk unless the Order Desk contacts you to inform you otherwise. Please note the email Order will not be immediately executed, the price of the position at the moment of execution might be different from the price at the moment the email Order was received by the Order Desk. (...)

A maximum value is set per email Order and a surcharge is levied for email Orders. You can find the maximum Order value and surcharge in the Fee Schedule. (...)