Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1046

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner en
drs. B. Windt RBA, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	29 december 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
Bijlage	Relevante bepalingen in de cliëntovereenkomst

Samenvatting

Beleggingsrekening. Beëindiging. Niet gebleken dat de contractuele termijn voor beëindiging in acht is genomen. Geen schadevergoeding bij gebrek aan schadebeperking.

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 en de dupliek.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. 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 gehad. Hij belegde op basis van execution only. Van toepassing op de relatie tussen partijen was een cliëntovereenkomst. De relevante bepalingen van de cliëntovereenkomst staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 13 augustus 2024 heeft DeGiro aan de consument gemaild:

> *(...) We are contacting you regarding your (...) account (...).*
> *Based on the information in your (...) account, we have established that you are a (tax) resident of Qatar. Unfortunately, based on internal considerations, we decided not to provide our services in Qatar.*
> *We hereby inform you that we will terminate the Client Agreement with you with a notice period of two months in accordance with article 26.2 of the Client Agreement.*
> *This means the Client Agreement and your account will be terminated on 31-10-2024.*
> *What are the possible options:*

1. Closing the account
In accordance with article 26.5 of the Client Agreement, you must ensure that your account has a zero balance no later than the date on which the Client Agreement will be terminated. (...)
2. Transferring your portfolio
If you decide to transfer your portfolio to another bank or broker, please contact the service desk to submit this request.
(...)
If you still hold Financial Instruments (...) after 31-10-2024, DeGiro is authorized to close these positions (...) (...)

2.3 Op 18 augustus 2024 heeft de consument geantwoord dat hij belastingplichtig was in het Verenigd Koninkrijk. Hij heeft bewijsstukken meegestuurd. DeGiro heeft hem op 29 augustus 2024 gemaild:

(...) Thank you for the documents, the response and the cooperation. We will need some more of the above.
Can you clarify your relation to Qatar;
Can you provide a proof of employment;
Can you [provide] a more recent governmental document as [this] Council Tax document does not adhere to our document standards.
Accepted proof of residency cannot be older than three months (...) and can be any of the following:
· A bank statement from your linked bank account addressed to you with your permanent address stated.
· A utility bill (such as gas, electricity or water) addressed to you with your permanent address (...)
· A confirmation from a suitable certifier (e.g. government authority, judiciary, lawyer, notary public, actuary or accountant) (...) regulated by a regulatory body in your jurisdiction. (...)

2.4 Nadat de consument een rekeningafschrift, een rekening van een nutsbedrijf en een loonstrook had verstrekt, heeft DeGiro – omdat deze stukken naar haar oordeel onvoldoende aantoonden dat zijn fiscale woonplaats ongewijzigd was – op 23 september 2024 gevraagd om zijn belastingaangifte over 2023:

(...) We are contacting you again about your tax residence.
To help us in our investigation, could you please provide the following document?
Could you please provide us with all documents showing your 2023 tax return.
We look forward to your reply. (...)

2.5 Op 1 november 2024 constateerde DeGiro dat zij nog geen belastingaangifte van de consument had ontvangen. Zij is overgegaan tot verkoop van de beleggingen op zijn rekening, destijds alleen aandelen in het bedrijf Capita. De aandelen Capita zijn op 1 november 2024 verkocht voor een prijs per aandeel van GBP 0,1902.

Klacht, vordering en verweer

2.6 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In het klachtformulier noemt hij een schadebedrag van € 15.350,-. De vordering berust op de grond dat DeGiro de cliëntovereenkomst niet had mogen opzeggen en niet had mogen overgaan tot verkoop van de aandelen Capita.

2.7 DeGiro heeft verweer gevoerd. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Kern van het geschil is de vraag of DeGiro de cliëntovereenkomst met de consument mocht opzeggen en zijn aandelen Capita mocht verkopen en, als dat niet het geval is, of zij op die grond schade moet vergoeden.

3.2 De commissie constateert dat artikel 26.2 cliëntovereenkomst aan DeGiro een ruime bevoegdheid verleent tot het beëindigen van de cliëntovereenkomst op een termijn van twee maanden. Een specifieke beëindigingsgrond is daarvoor niet vereist.

3.3 Beoordeeld moet worden of DeGiro in dit geval de termijn van artikel 26.2 in acht heeft genomen. Hierbij is van belang dat DeGiro de consument op 13 augustus 2024 heeft bericht dat de overeenkomst op 31 oktober 2024 zou worden beëindigd. Toen de consument had geantwoord dat hij belasting betaalde in het Verenigd Koninkrijk, heeft DeGiro hem verzocht bewijsstukken ten aanzien van zijn woonplaats en dienstverband toe te sturen. Vervolgens, omdat zij de verstrekte bewijsstukken ontoereikend vond en de gevraagde belastingaangifte over 2023 niet had ontvangen, heeft DeGiro alsnog op 1 november 2024 de beleggingen van de consument verkocht en de rekening opgeheven.

3.4 Wegens de in 3.3. beschreven gang van zaken is niet gebleken dat de termijn van artikel 26.2 cliëntovereenkomst de facto in acht is genomen. In de e-mail van 13 augustus 2024 is weliswaar een toereikende termijn vermeld, maar daarna, in de e-mail van 29 augustus 2024, heeft DeGiro de consument alsnog gelegenheid geboden bewijsstukken over zijn woonplaats en dienstverband te verstrekken. Daarbij heeft DeGiro niet duidelijk vermeld of het al dan niet verstrekken van die bewijsstukken gevolgen zou hebben voor de eerder aangekondigde beëindiging van de cliëntovereenkomst. Door op dit punt onduidelijkheid te laten bestaan heeft DeGiro de indruk gewekt dat zij de opzegging heroverwoog en heeft zij niet met de vereiste duidelijkheid aan de consument medegedeeld op welke termijn de cliëntovereenkomst zou worden beëindigd. Het is daarom niet gebleken dat de cliënt-overeenkomst conform de vereisten van artikel 26.2 is beëindigd.

3.5 Een volgende vraag is of door de beëindiging en bijbehorende verkoop van aandelen schade is ontstaan die DeGiro moet vergoeden. Als een belegger schade lijdt – bijvoorbeeld doordat een broker overgaat tot verkoop van zijn beleggingen, zoals in dit geval – mag van de belegger worden verwacht dat hij of zij actie verricht ter beperking van de ontstane schade. Dit uitgangspunt is neergelegd in eerdere uitspraken van de commissie.[1] In dit geval had de consument de schade kunnen beperken door zijn belegging in aandelen Capita terug te kopen op een rekening bij een andere dienstverlener. Uit de stukken blijkt echter niet dat hij zulke schadebeperkende maatregelen heeft genomen, terwijl DeGiro onweersproken heeft gesteld, mede aan de hand van een koersgrafiek in haar dupliek, dat de prijs van het aandeel Capita in de periode na 1 november 2024 lange tijd vrijwel steeds lager heeft gelegen dan de prijs bij verkoop. Pas vanaf 18 juni 2025 is de prijs van het aandeel Capita gestegen naar een bedrag dat boven de prijs van 1 november 2024 lag. Hieruit volgt dat de consument in de tussenliggende periode voldoende gelegenheid heeft gehad om zijn positie in Capita terug te kopen.

3.6 Gezien het voorgaande constateert de commissie dat, bij gebrek aan voor rekening van DeGiro komende schade, er geen grond is voor schadevergoeding door DeGiro. De vordering van de consument zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen de 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 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

[1] Vgl. GC Kifid 2022-0762, 2023-0514 en 2025-0739.

Bijlage - Relevante bepalingen in de cliëntovereenkomst

3.3.2. Client Research
Client Research may occur at any time before or after the execution of the Client Agreement. (...)
(...)
Article 26. Duration and termination of the Client Agreement
26.1 Indefinite duration
This Investment Services Agreement is entered into for an indefinite period of time.
26.2 Termination of the Investment Services Agreement
DeGiro and the Client always have the right to terminate the Investment Services Agreement by email. For DeGiro a notice period of 2 months will apply. For the Client, no notice period applies. After receiving and processing the termination received by the Client, the Investment Services Agreement will terminate at the first moment that no open transactions and positions exist between the Client and DeGiro and the Client has fulfilled all other obligations.
(...)
26.5 Closing positions
The Client needs to procure that the Personal Page has a zero balance no later than the date on which the Client Agreement will be terminated and after the immediate termination by DeGiro. If there is still a balance in Foreign Currency or Financial Instruments after that date, DeGiro is authorised to close these positions.