Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1000

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

Datum uitspraak	7 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank SE, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Investment Services Information en e-mails van partijen

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 van de consument, DeGiro's dupliek en de reactie van de consument van 30 september 2026.

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. De kern

De consument belegt bij DeGiro. Op 23 mei 2025 is er een technische storing op DeGiro's handelsplatform. De consument plaatst omstreeks 14.23 uur een e-mailorder voor de verkoop van 2.000 aandelen ALMDT. Daarna meldt hij in een e-mail dat hij met de verkoopopbrengst wil beleggen in het product 561BS. Wegens de storing voert DeGiro deze order niet uit. Omstreeks 16.16 uur, wanneer de storing is verholpen, plaatst de consument wederom een order tot verkoop van 2.000 aandelen ALMDT. Deze wordt uitgevoerd. In deze procedure vordert de consument vergoeding van de schade die is ontstaan doordat de beoogde verkoop en aankoop niet meteen zijn uitgevoerd. Naar het oordeel van de commissie is de gestelde schade niet toewijsbaar. De schade op de aandelen ALMDT is al door DeGiro vergoed en bij de eenheden 561BS heeft de consument verzuimd een e-mailorder te plaatsen. De overige schadeposten zijn evenmin toewijsbaar.

3. De beoordeling

3.1 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot schadevergoeding, te vermeerderen met wettelijke rente.

In het klachtformulier vermeldt hij een schadebedrag van € 10.049,- (wegens het niet tijdig uitvoeren van orders) en een bedrag van € 2.000,-. In de repliek heeft hij het bedrag van € 2.000,- verhoogd naar € 3.000,- en toegelicht dat dit een vergoeding is voor gederfde inkomsten en immateriële schade.

3.2 Naar het oordeel van de commissie moet de vordering tot schadevergoeding worden afgewezen.

Order tot verkoop aandelen ALMDT

3.3 Deze order zal bij de beoordeling van de vordering tot schadevergoeding buiten beschouwing blijven. Partijen zijn het erover eens dat bij deze order de ontstane schade al door DeGiro is vergoed.

Order tot aankoop eenheden 561BS

3.4 Voor zover schade is ontstaan doordat de aankoop niet tijdens de storing is verricht, blijft deze voor rekening van de consument. Reden daarvoor is dat hij voor deze aankoop geen e-mailorder heeft geplaatst.

3.5 In de Investment Services Information[1], die deel uitmaakt van de overeenkomst tussen partijen, staat dat een klant een order per e-mail kan opgeven als het niet lukt de order via het handelsplatform te plaatsen. Daarbij wordt voldoende duidelijk vermeld welke gegevens in een e-mailorder moeten staan.[2] Bovendien heeft DeGiro op de dag van de storing de consument een e-mail gestuurd waarin de vereisten voor een e-mailorder werden genoemd. Vervolgens heeft consument wel een e-mailorder geplaatst voor de verkoop van aandelen ALMDT, maar niet voor de aankoop van eenheden 561BS. Dit wordt niet anders doordat hij in de e-mail van omstreeks 14.37 uur heeft geschreven dat hij eenheden 561BS wilde kopen. In deze e-mail ontbrak de specifieke informatie, zoals het aantal stukken, de ISIN-code en het ordertype, die vereist is om een e-mail als een order te kunnen beschouwen.

Vergoeding voor gederfde inkomsten en immateriële schade

3.6 De consument vordert een vergoeding van € 3.000,- wegens gederfde inkomsten – omdat hij de aan de klacht bestede tijd niet voor professionele werkzaamheden heeft kunnen declareren – en immateriële schade.

3.7 Naar het oordeel van de commissie komen de gederfde inkomsten niet voor vergoeding in aanmerking.

---

[1] Zie de bijlage bij deze uitspraak voor de relevante tekst in de Investment Services Information.
[2] Zie eerdere uitspraken over vergelijkbare situaties: GC Kifid 2022-0969, 2022-1013, 2024-1117 en 2026-0218.

Uitgangspunt is dat kosten die een consument bij een klachtprocedure maakt alleen worden vergoed als de consument in de uitspraak geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld.[3] In de ingediende stukken ziet de commissie geen aanleiding om van dit uitgangspunt af te wijken.

3.8 De gestelde immateriële schade kan evenmin worden vergoed. Een vergoeding van immateriële schade kan worden toegekend in de situaties genoemd in artikel 6:106 BW (Burgerlijk Wetboek): (a) de aansprakelijke persoon had het oogmerk zodanig nadeel toe te brengen, (b) de benadeelde lichamelijk heeft letsel opgelopen of is in zijn eer of goede naam geschaad of anderszins in zijn persoon aangetast of (c) het nadeel is gelegen in aantasting van de nagedachtenis van een overledene. Die situaties doen zich hier niet voor.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 www.kifid.nl/reglementen/. In regel 18.1 van dat reglement staat dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over beroep instellen vindt u op www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

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 van de commissie, te vinden op www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[3] Zie vraag 22 van het reglement van de commissie ('Worden uw kosten vergoed?) en de bijbehorende Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten en Liquidatietarief Kifid. In vraag 22 en de genoemde bijbehorende regelingen wordt niet expliciet ingegaan op (gederfde inkomsten wegens) de tijd die een consument zelf aan de klacht heeft besteed. Maar naar analogie geldt ook bij zulke gederfde inkomsten het uitgangspunt dat ze alleen worden vergoed aan een consument die geheel of deels in het gelijk wordt gesteld.

Bijlage - Investment Services Information

Investment Services Information

3.1 Transmission of Orders
(...)
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. Please consult the Website for the relevant contact information.
(...)
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 available Free Scope is sufficient at the moment DeGiro receives the Order;
o DeGiro has opened this product for (retail) trading; and
o The Order is a Limit Order or a Market Order.
• You passed the required appropriateness test and activated the product group in the Trading Platform.
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. (...)

E-mails van partijen

De onderstaande e-mails zijn verstuurd op 23 mei 2025. Daarom wordt hieronder alleen het tijdstip vermeld.

E-mail van de consument omstreeks 14.18 uur:

vente median à 2,2 pour 2000 actions (...)
[vertaling : verkoop Median [naam bedrijf], 2.000 aandelen (...)]

E-mail van DeGiro omstreeks 14.19 uur[4]

(...)
In order for an email order request to be processed, we inform you that we require the following information:

- *The last three letters of your DeGiro account username (ID);*
- *Product (option series or ISIN code);*
- *Buy/Sell/Cancellation/Exercise of a long position on an option;*
- *Number of securities / Amount to be traded;*
- *Order type (market or limit order);*
- *Limit price (if applicable);*
- *Relevant stock exchange.*

If any of the above elements are missing, DeGiro may not be able to execute your order. (...)

E-mail van de consument omstreeks 14.23 uur

Here is the information:

- *The last three letters of the DeGiro account username (ID): (...)*
- *Product (option series or ISIN code): ALMDT | FR0011049824*
- *Buy/Sell/Cancellation/Exercise of a long position on an option: Sell*

[4] Partijen hebben in het Frans gecorrespondeerd. Met het oog op de begrijpelijkheid worden hier de overgelegde Engelse vertalingen geciteerd.

- *Number of securities / Amount to be traded: 2000*
- *Order type (market or limit order): Limit order*
- *Limit price (if applicable): 2.2*
- *Relevant stock exchange: EPA*

E-mail van de consument omstreeks 14.37 uur

I need to buy, as previously described, the '561BS' securities (...) [with] the remaining amount available on my account at a limit order of €13.5. If this is not carried out in time, you will reimburse me for the difference.

E-mail van de consument omstreeks 16.33 uur

Following your last email, I have carried out my [transactions] myself. It is therefore useless to process them. (...)