Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0983

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

Datum uitspraak	10 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

Samenvatting

De consument kocht aandelen via DeGiro en werd onverwacht beperkt in het bijkopen toen DeGiro vanwege bijzondere marktomstandigheden handelsbeperkingen oplegde. De consument vindt dat hij hierdoor zijn verlies niet kon beperken en dat hij onvoldoende is geïnformeerd. De commissie oordeelt dat DeGiro volgens de overeenkomst handelde.

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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 oktober 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn kennissen mr. [naam 1] en mr. [naam 2]. Namens de DeGiro waren aanwezig: de heer mr. [naam 3], legal counsel en de heer [naam 4], complaints & litigation officer.

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 belegt op basis van execution-only bij DeGiro. Op de relatie is de Cliënten-overeenkomst van toepassing. Relevant voor deze zaak is artikel 14.5 van de Cliënten-overeenkomst. Hierin staat:

> *"DEGIRO is gerechtigd om handelsbeperkingen op te leggen of bepaalde producten tijdelijk of permanent niet beschikbaar te stellen, indien zij dit noodzakelijk acht in verband met bijzondere marktomstandigheden, risico's of andere zwaarwegende redenen."*

2.2 De consument heeft in januari 2025 via DeGiro aandelen in Chanson International Holding op Nasdaq gekocht. In de periode van januari tot en met maart 2025 heeft hij veelvuldig in het aandeel gehandeld, terwijl de koers van het aandeel in die periode fors is gedaald. Op 14 maart 2025 heeft DeGiro besloten om aankooporders in het aandeel niet meer te accepteren. De aankooporder van de consument voor 2074 aandelen Chanson International Holding van 14 maart 2025 is door DeGiro geweigerd.

2.3 De consument heeft contact opgenomen met DeGiro en een klacht ingediend. Omdat partijen niet tot een oplossing zijn gekomen, heeft de consument de klacht voorgelegd aan Kifid.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert dat DeGiro zijn aankoop van aandelen Chanson International Holding terugdraait of hem compenseert voor het verlies van circa € 140.000,-. Hij stelt dat DeGiro het fonds nooit had mogen aanbieden en hem vooraf had moeten waarschuwen voor de blokkade. De consument stelt dat hij door de blokkade zijn verlies niet heeft kunnen beperken.

Het verweer

2.5 DeGiro heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. DeGiro beroept zich op de Cliëntovereenkomst, waarin staat dat zij handelsbeperkingen mag opleggen bij bijzondere marktrisico's. Zij wijst erop dat er signalen zijn van marktmanipulatie en een mogelijke delisting van het aandeel Chanson International Holding. Volgens DeGiro ligt de verantwoordelijkheid voor de beleggingskeuze bij de consument.

3. De beoordeling

Hoofdvraag

3.1 Aan de orde is de vraag of DeGiro is tekortgeschoten in haar zorgplicht en of er recht is op vergoeding.

Juridisch kader

3.2 Bij execution-only dienstverlening is de zorgplicht van de broker beperkt. DeGiro heeft geen adviesplicht en hoeft alleen via een passendheidstoets vast te stellen of de consument voldoende kennis en ervaring heeft met de financiële instrumenten waarin hij wil beleggen. Dit volgt uit artikel 4:24 Wft. Ook moet DeGiro beoordelen of de financiële instrumenten die zij toelaat voor verhandeling op haar platform past bij haar cliënten.

3.3 Uit artikel 14.5 van de Cliëntenovereenkomst blijkt dat DeGiro de bevoegdheid heeft om handelsbeperkingen op te leggen bij bijzondere marktomstandigheden.

Verder is DeGiro, op grond van Verordening 596/2014, verplicht maatregelen te nemen om de integriteit van de financiële markten te beschermen en te waarborgen.

DeGiro heeft geen zorgplicht geschonden

3.4 De consument heeft op basis van execution only belegd in het aandeel Chanson International Holdings. Voordat DeGiro hem toeliet in dit aandeel te handelen, heeft hij de passendheidstoets afgelegd. Op zitting heeft de consument toegelicht dat hij slachtoffer is geworden van Whatsapp-fraude, waarbij hij is aangezet tot beleggen in dit aandeel. De consument twijfelde aan de betrouwbaarheid van de belegging, maar werd gerustgesteld door het feit dat DeGiro het aandeel op haar platform toeliet.

3.5 De consument verwijt DeGiro daarom onzorgvuldig handelen, omdat zij een dubieus aandeel per december 2024 heeft toegelaten en vervolgens in maart 2025 de handel heeft beperkt, waardoor de consument geen aandelen meer kon aankopen en zijn verlies niet kon goedmaken.

3.6 DeGiro heeft toegelicht dat zij dit aandeel in haar productassortiment heeft opgenomen in december 2024, na een beoordeling of het in haar criteria past. Daarbij kijkt DeGiro onder andere naar marktkapitalisatie en de wijze van verhandeling. DeGiro heeft daarbij waarde gehecht aan het feit dat het aandeel is toegelaten tot de Nasdaq. Op het moment van toelaten was nog geen sprake van onregelmatigheden rondom het aandeel. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat DeGiro onzorgvuldig is geweest bij het toelaten van het aandeel tot haar productassortiment of onvoldoende invulling heeft gegeven aan de product approval-regels.

3.7 In maart 2025 besloot DeGiro aankooporders stop te zetten na een waarschuwing van Nasdaq over een mogelijke delisting als de koers onder 1 dollar bleef. Hiermee kwam de verhandelbaarheid in gevaar. Daarnaast waren er in april 2025 aanwijzingen van markt-manipulatie of fraude. DeGiro heeft hiermee haar wettelijke plicht nageleefd om de marktintegriteit te bewaken en invulling gegeven aan haar zorgplicht om haar cliënten zoveel mogelijk te beschermen tegen fraude en onverhandelbare aandelen. De commissie oordeelt daarom dat van een fout van DeGiro geen sprake is.

3.8 De klacht dat de consument niet is geïnformeerd over de handelsbeperking slaagt evenmin. De commissie overweegt dat DeGiro op grond van de relevante regelgeving verplichtingen heeft in geval van (een vermoeden van) marktmanipulatie. Die verplichtingen gaan echter niet zo ver dat DeGiro in een situatie als in deze zaak haar klant zou moeten attenderen op en waarschuwen voor (mogelijke) marktmanipulatie. Van belang is dat het hier gaat om beleggingsdienstverlening op basis van execution only. In een dergelijke beleggingsrelatie is het aan de belegger zelf om gegevens te verzamelen over zijn (voorgenomen) beleggingen en daarmee verband houdende ontwikkelingen. De bijbehorende beleggingsrisico's zijn voor rekening van de consument. DeGiro is alleen aansprakelijk voor schade als sprake is van een fout aan haar zijde die in rechtstreeks causaal verband staat met het koersverlies.

Er is geen sprake van een aan DeGiro toerekenbare schade, omdat het koersverlies het gevolg is van omstandigheden buiten haar invloed.

Conclusie

3.9 De commissie kan geen zorgplichtschending vaststellen aan de zijde van DeGiro. De klacht is daarmee ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze 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/ . In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Tegen deze uitspraak staat beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van 6 weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024 en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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