Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0699

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	17 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

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. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van DeGiro.

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 gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een beleggingsrekening bij DeGiro. Vanwege een storing op het beleggingsplatform van DeGiro werden actuele waardes in de beleggingsportefeuille niet juist getoond. De consument stelt dat hij hierdoor € 583,- schade heeft geleden, doordat hij bij dalende koersen niet tijdig heeft kunnen ingrijpen om zijn verlies op de positie te beperken. Hij vordert daarom schadevergoeding. De commissie wijst de vordering af, omdat niet is komen vast te staan dat er schade is ontstaan die aan DeGiro kan worden toegerekend. De consument vordert ook dat DeGiro ertoe wordt veroordeeld om bij toekomstige storingen meer verantwoordelijkheid te nemen. Deze vordering is onvoldoende concreet.

3. De beoordeling

De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen

3.1 Tussen partijen staat niet ter discussie dat er op 24 juni 2025 een storing was op het beleggings-platform van DeGiro. Door de storing werden bepaalde koersen en (dag)winsten niet meer geactualiseerd.

De commissie laat in het midden of sprake is van een tekortkoming van DeGiro, omdat niet is komen vast te staan dat hierdoor schade is ontstaan die aan DeGiro kan worden toegerekend. De vordering tot schadevergoeding kan daarom niet worden toegewezen.

3.2 Schade wordt namelijk begroot door vergelijking van (a) het daadwerkelijke beleggingsresultaat en (b) het hypothetische resultaat dat zou zijn behaald als de tekortkoming zich niet had voorgedaan. Voor deze zaak betekent dit dat het daadwerkelijke beleggingsresultaat wordt vergeleken met het resultaat dat zou zijn behaald als er geen storing was geweest of als de consument daarvan op de hoogte was gebracht.

3.3 De consument heeft zijn vordering tot schadevergoeding als volgt onderbouwd. Hij had die dag tussen 10:38 uur en 14:11 uur in vijf losse kooporders 22 aandelen Circle Internet Group gekocht tegen aankoopkoersen variërend van € 230,- tot € 216,-. Door de storing leek zijn positie in het aandeel daarna positief te staan. Om 14:36 uur legde hij dan ook een verkooporder in met een limietprijs van € 240,-. In werkelijkheid zakte de koers van het aandeel drastisch vanaf ongeveer 13:30 uur. De consument stelt dat hij zichzelf zou hebben beschermd tegen een verlies op deze positie, als hij had geweten dat er een storing was. Hij zou dan een stoplossorder ingelegd hebben met een limiet van € 215,-. De consument stelt dat zijn hele positie dan zou zijn verkocht voor € 4.730,-. Uiteindelijk zijn de aandelen de volgende dag verkocht tegen een koers van € 188,50,-. Dat komt neer op een verlies van € 583,-.

3.4 De schadeberekening berust in de eerste plaats op de veronderstelling dat sprake was van een sterke koersdaling vanaf 13:30 uur. DeGiro heeft aangevoerd dat de consument een positie aanhield op Tradegate, maar een grafiek heeft overgelegd met koersen van de handel aan de New York Stock Exchange. Rekening houdend met het tijdsverschil met Nederland trad de door de consument bedoelde koersdaling pas in vanaf ongeveer 19:00 uur. Het is daarom niet komen vast te staan dat de koersen al vanaf 13:30 uur daalden. Ook is niet komen vast te staan dat er al vanaf 13:30 uur een storing op het platform van DeGiro was. Volgens DeGiro is de systeem-storing rond 17:30 uur intern gemeld. De consument heeft om 17:21 uur per mail gemeld dat hij problemen had met het laden van grafieken op het platform.

3.5 Ook weegt mee dat de consument in ieder geval vanaf 17:21 uur – voor de koersdaling – wist dat sprake was van een storing. Hij heeft dat toen immers zelf gemeld bij DeGiro. Hij had er toen ook voor kunnen kiezen het risico te beperken door een stoplossorder in te leggen, maar heeft ervoor gekozen vast te houden aan een hogere verkoopprijs. Bovendien mocht van hem met die wetenschap worden verwacht dat hij niet zonder meer bleef afgaan op de informatie op het beleggingsplatform, maar zo nodig externe bronnen raadpleegde.

De vordering die ertoe strekt dat DeGiro meer verantwoordelijkheid moet nemen is onvoldoende concreet

3.6 De vordering tot veroordeling van DeGiro om bij toekomstige storingen meer verantwoordelijkheid te nemen en klanten proactief te informeren is onvoldoende concreet om te kunnen worden toegewezen. De vordering ziet op algemeen toekomstig beleid van DeGiro bij storingen, terwijl de commissie in deze procedure het individuele geschil tussen partijen beoordeelt. Als zich in de toekomst een storing voordoet en de consument dan meent dat DeGiro haar verplichtingen niet is nagekomen, kan hij daar op dat moment een klacht over indienen.[1] De commissie kan niet bepalen dat DeGiro in algemene zin meer verantwoordelijkheid moet nemen bij storingen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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/.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid, nrs. 2023-0655, 2025-0474 en 2025-0674.