Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0540

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

Datum uitspraak	8 juli 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

Turbo's. Storing. Niet gebleken dat de gestelde schade kan worden toegerekend aan tekortkoming van de broker.

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 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 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. Op de rekening bij DeGiro heeft hij onder meer belegd in de turbo 'BNP PAR ISS TURBOC NVD Nvidia' (hierna: de Nvidia turbo).

2.2 Op vrijdag 2 augustus 2024, laat op de avond, las de consument in de pers dat het bedrijf Nvidia gedwongen was de introductie van nieuwe chips enkele maanden uit te stellen. Omdat hij 500 turbo's Nvidia in portefeuille had en vreesde voor een koersdaling van het aandeel Nvidia, wilde de consument een verkooporder plaatsen. Toen hij die avond inlogde op zijn rekening kreeg hij een melding dat dit wegens onderhoud aan de website niet mogelijk was.

2.3 Op maandagochtend 5 augustus 2024 uur heeft de consument ingelogd op zijn rekening. Hij heeft geconstateerd dat, als gevolg van een storing, bij de hefboomproducten in zijn portefeuille geen bied- of laatkoers werd vermeld, maar alleen het cijfer 0.

De consument heeft omstreeks 7.24 uur aan DeGiro gemaild:

Waarom staan al mijn turbo's op waarde nul ???

2.4 De storing op 5 augustus 2024, waardoor de koersinformatie bij turbo's ontbrak, heeft geduurd tot ongeveer 11.30 uur.

2.5 Diezelfde dag, aan het eind van de middag, heeft de consument wederom ingelogd. De waardes van de diverse turbo's in zijn portefeuille waren toen zichtbaar. Bij de turbo Nvidia was intussen, om 15.31 uur, het stoplossniveau bereikt, waarna het product een restwaarde van € 1,80 per stuk behield.

2.6 Eveneens op 5 augustus 2024, om 16.40 uur, heeft DeGiro aan de consument gemaild dat de storing was verholpen.

2.7 DeGiro heeft bij haar verweerschrift een grafiek overgelegd met de koersontwikkeling van de Nvidia turbo op 5 augustus 2024. Daaruit blijkt dat de koers bij opening van de beurs € 3,05 bedroeg en is gestegen tot iets meer dan € 6,50 omstreeks 10.00 uur, gedaald tot iets meer dan € 4,00 omstreeks 11.30 uur, gestegen tot ongeveer € 5,00 omstreeks 13.00 uur, gedaald tot ongeveer € 2,00 omstreeks 14.30 uur, gestegen tot ongeveer € 4,00 kort voor 15.30 uur en vervolgens gedaald tot aan het stoplossniveau.

Klacht, vordering en verweer

2.8 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Hij noemt een schadebedrag van € 3.500,-. De vordering berust op de stelling dat, door nalatigheid van DeGiro, op 5 augustus 2024 een storing op haar handelsplatform heeft plaatsgevonden met als gevolg dat bij zijn turbo's geen koersinformatie werd getoond. Verder stelt de consument dat DeGiro hem onvoldoende heeft gewaarschuwd, zowel voor het onderhoud aan de website in het weekend van 3 en 4 augustus 2024 als voor de gevolgen van de storing.

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

3. De beoordeling

3.1 Kern van dit geschil is de vraag of DeGiro in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld doordat op 5 augustus 2024 tot ongeveer 11.30 uur geen koersinformatie over turbo's op haar handelsplatform beschikbaar was en zo ja, of zij de daardoor veroorzaakte schade moet vergoeden. De consument stelt dat hij door het ontbreken van koersinformatie op 5 augustus 2024 geen verkooporder heeft kunnen inleggen. Volgens DeGiro was het wel mogelijk een order te plaatsen en betrof de storing alleen het ontbreken van koers-informatie tot 11:30 uur.

3.2 De commissie overweegt als volgt. Voor zover sprake is van een tekortkoming van DeGiro, is niet gebleken dat hierdoor schade is ontstaan die aan DeGiro kan worden toegerekend. Dat zal hieronder worden toegelicht.

3.3 De commissie constateert dat de ingediende stukken ontoereikend zijn om te kunnen vaststellen dat en zo ja in welke omvang de consument schade heeft geleden. Schade wordt 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 zodat de consument de koersinformatie had kunnen raadplegen en op basis daarvan een order had kunnen plaatsen.

3.4 De consument heeft zijn schade berekend op basis van het verschil tussen de laatste hem bekende koers op 2 augustus 2024 (€ 8,80) en het stoplossniveau (€ 1,80). Deze schade-berekening veronderstelt dat de consument, als er geen storing was geweest, de Nvidia turbo's tegen een prijs van (ongeveer) € 8,80 had kunnen verkopen. Hiertegen heeft DeGiro echter ingebracht dat de Nvidia turbo op 5 augustus 2024 niet voor een prijs van € 8,80 is verhandeld. DeGiro heeft een koersgrafiek overgelegd, waaruit blijkt dat de openingskoers op 5 augustus 2024 € 3,05 was en daarna steeds aanzienlijk lager lag dan €8,80 (zie 2.7). De consument heeft de gegevens in deze koersgrafiek niet weersproken. Evenmin heeft hij inzichtelijk gemaakt tegen welke lagere prijs hij de Nvidia turbo's zou hebben verkocht als er geen storing was geweest en hij daardoor wel bekend was geweest met het koersverloop van dit product.

Slotsom

3.5 Hiervoor is geconstateerd dat er geen grond is voor schadevergoeding. De vordering van de consument zal daarom worden afgewezen.

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 oktober 2023, te vinden op 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 beroep instellen vindt u op 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 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