Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0908

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	14 november 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

Samenvatting

Afwikkeling nalatenschap. De consument vindt dat de afwikkeling van de beleggings-portefeuille van zijn overleden broer te lang geduurd heeft en dat de erfgenamen daardoor onnodig koersverlies hebben geleden. De commissie oordeelt dat er geen termijn is overeengekomen en dat er ook geen sprake is van een onredelijk lang tijdsverloop. De vordering tot schadevergoeding wordt daarom 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) het verweerschrift van DeGiro; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van DeGiro en 5) de aanvullende stukken van de consument.

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 broer van de consument hield een beleggingsrekening aan bij DeGiro. Op [datum] 2024 is de broer van de consument overleden. Op 10 januari 2025 heeft de consument DeGiro hierover geïnformeerd. In de loop van januari 2025 heeft de consument relevante documentatie (akte van overlijden, verklaring van erfrecht en kopie identiteitsbewijs) bij DeGiro aangeleverd.

2.2 Op de website van DeGiro staat de volgende informatie over het overlijden van een rekeninghouder:

> ***"Wat te doen bij het overlijden van een DEGIRO rekeninghouder?***
> *Het overlijden van een dierbare kenmerkt een moeilijke periode. Daarom assisteren wij u ook dan zo goed mogelijk.*
>
> *Na het overlijden zijn er drie mogelijkheden:*
>
> *• De posities kunnen gesloten worden en het geld kan worden teruggeboekt naar de gekoppelde tegenrekening;*
> *• De posities kunnen gesloten worden en het geld kan worden teruggeboekt naar een andere bankrekening.*
> *• De posities kunnen worden overgeboekt naar een ander DEGIRO account.*
>
> *In het geval van overlijden verzoeken wij u vriendelijk om het volgende formulier door te nemen en te versturen naar klanten@degiro.nl. (...)."*

2.3 Op 28 februari 2025 heeft de consument het ingevulde 'Instructieformulier bij overlijden' naar DeGiro gestuurd. In dat formulier heeft hij gekozen voor de optie om alle posities te sluiten en het saldo te boeken naar zijn bankrekening.

2.4 Op 4 maart 2025 heeft DeGiro de consument gevraagd om een kopie van het identiteits-bewijs van de tweede erfgenaam te sturen en om een verificatiestorting naar de bank-rekening van DeGiro te verrichten. De consument heeft dit nog diezelfde dag gedaan.

2.5 Op 11 maart 2025 zijn de posities in de beleggingsportefeuille van de broer van de consument gesloten en is het saldo naar de bankrekening van de consument geboekt.

De klacht en vordering

2.6 De consument vindt dat de afwikkeling van de beleggingsportefeuille van zijn overleden broer te lang geduurd heeft en dat DeGiro daardoor is tekortgeschoten. In dat kader voert hij het volgende aan. Op 28 februari 2025 heeft hij het instructieformulier – en dus de verkooporder – ingediend en pas op 11 maart 2025 zijn de beleggingen verkocht. Het heeft dus anderhalve week geduurd, terwijl een verkooporder die door een rekeninghouder wordt gegeven doorgaans 'realtime' wordt uitgevoerd. Begin maart 2025 heeft de consument meermaals contact opgenomen met DeGiro. DeGiro gaf telkens aan dat er nog checks gedaan moesten worden. Echter, alle documentatie was reeds in januari 2025 aangeleverd; alle controles hadden dus al in januari 2025 verricht kunnen worden.

2.7 Door de trage afwikkeling hebben de erfgenamen onnodig koersverlies geleden. In de tussentijd zijn de koersen namelijk gedaald: op 28 februari 2025 was de waarde van de beleggingsportefeuille € 97.065,06 en uiteindelijk zijn de posities op 11 maart 2025 voor € 87.490,71 verkocht.

Rekening houdend met transactiekosten van € 307,30 bedraagt het koersverlies (97.065,06 -/- 87.490,71 -/- 307,30 =) € 9.267,05. Namens de erfgenamen vordert de consument hiervoor een schadevergoeding.

Het verweer

2.8 DeGiro heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Dit geschil draait om de vraag of DeGiro er te lang over heeft gedaan om de opdracht van de consument tot het sluiten van de posities in de beleggingsportefeuille van zijn overleden broer uit te voeren.

3.2 Bij de beoordeling van deze klacht is van belang dat er geen wettelijke termijn is waarbinnen een beleggingsportefeuille van een overleden rekeninghouder moet worden afgewikkeld of waarbinnen een opdracht moet zijn uitgevoerd. Ook is er geen contractuele termijn overeengekomen tussen DeGiro en de (erfgenamen van de) rekeninghouder. In het instructieformulier of andere documentatie, zoals de cliëntovereenkomst, wordt immers geen termijn genoemd. Dat het enige tijd duurt voordat de beleggingsportefeuille van een overleden rekeninghouder is afgewikkeld, levert daarom in beginsel geen tekortkoming op.

3.3 Dat zou alleen anders kunnen zijn als een redelijke termijn overschreden wordt. Bij de vraag wat een 'redelijke termijn' is, moet bedacht worden dat de aangeleverde documentatie handmatig moet worden geverifieerd en dat er meerdere afdelingen van DeGiro bij betrokken zijn. De afwikkeling van de beleggingsportefeuille van een overleden rekening-houder is dus niet hetzelfde als het uitvoeren van een verkooporder die de rekeninghouder zelf geeft. Immers, als een klant via het handelsplatform van DeGiro een verkooporder geeft, dan is voor DeGiro meteen duidelijk dat degene die de order geeft daartoe gerechtigd is en verloopt het proces geheel geautomatiseerd via het handelsplatform. Bij de afwikkeling van een nalatenschap moet daarentegen eerst gecontroleerd worden of degene die de opdracht geeft tot het sluiten van alle posities en tot het boeken van het saldo naar een bankrekening, daartoe gerechtigd is. De afwikkeling van de beleggingsportefeuille van een overleden rekeninghouder moet zorgvuldig gebeuren en mag daarom enige tijd in beslag nemen.

3.4 In deze zaak heeft de consument op vrijdag 28 februari 2025 het instructieformulier naar DeGiro gemaild en op dinsdag 11 maart 2025 zijn alle posities in de beleggingsportefeuille gesloten. Daar zit ongeveer anderhalve week tussen (waaronder twee weekenden). Dit tijds-verloop bestaat uit twee delen, namelijk 28 februari t/m 4 maart en 4 maart t/m 11 maart. Op dinsdag 4 maart 2025 heeft DeGiro immers geconstateerd dat er nog een document ontbrak (te weten een identiteitsbewijs van één van de erfgenamen).

Dat DeGiro op dinsdag controleerde of de op de vrijdag ervoor aangeleverde documentatie compleet was, is niet onredelijk lang; er zit immers nog een weekend tussen. Vervolgens heeft het een aantal werkdagen geduurd voordat DeGiro eraan is toegekomen om alle aangeleverde documentatie inhoudelijk te controleren. Ook dit vindt de commissie niet onredelijk lang. En hoewel het klopt dat de consument de meeste documentatie (zoals de verklaring van erfrecht) al in januari 2025 had aangeleverd, betekent dit niet dat DeGiro in maart 2025 niets meer hoefde te controleren. Er moet namelijk ook gecontroleerd worden of de ingevulde informatie op het instructieformulier in lijn is met de andere (al eerder) aangeleverde documentatie. De commissie gaat daarom niet mee in de stelling van de consument dat alle controles al in januari 2025 verricht hadden kunnen worden.

3.5 Dit alles neemt niet weg dat de commissie zich goed kan voorstellen dat het voor de consument frustrerend moet zijn geweest dat de koersen begin maart 2025 aan het dalen waren zonder dat hij daar nog iets aan kon doen, aangezien hij volledig afhankelijk was van de snelheid waarmee DeGiro zijn instructieformulier van 28 februari 2025 zou afhandelen. Van een onredelijk lang tijdsverloop is echter geen sprake. De vordering tot schade-vergoeding moet daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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