Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0140

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner en
drs. B. Windt RBA, leden, en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	11 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering deels toegewezen

Samenvatting

Execution only. Wijziging assortiment. De broker biedt niet langer geldmarktfondsen aan; de klant kan in plaats daarvan een saldo op een geldrekening aanhouden. Niet gebleken dat de consument door deze wijziging schade heeft geleden. Verder heeft de consument geprobeerd aandelen voor een openbaar bod aan te melden, maar in plaats daarvan heeft hij aandelen gekocht. In het vervolgens gevoerde telefoongesprek is hij door de broker ontoereikend geïnformeerd. De schade veroorzaakt door de ontoereikende informatie wordt toegewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om het klachtformulier met bijlagen en aanvullingen, het verweerschrift, de repliek, de e-mails van de consument van 12, 24 en 26 november 2025, DeGiro's brief van 4 december 2025 en de e-mail van de consument van 11 december 2025.

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.

Omzetting MMF's

2.2 In het verleden konden klanten van DeGiro geld aanhouden in geldmarktfondsen (ook wel Money Market Funds genoemd en hierna MMF's).

Vanaf 2021 heeft DeGiro de MMF's vervangen door een geldrekening bij Flatex. Bij klanten met woonplaats in Groot-Brittannië kon DeGiro enige tijd geen geldrekeningen aanbieden omdat de Europese bankvergunning van Flatex wegens de Brexit niet meer geldig was in Groot-Brittannië. Vanaf 2024 kon DeGiro ook in Groot-Brittannië geldrekeningen aanbieden en heeft zij ook haar Britse klanten met MMF's, onder wie de consument, laten overstappen naar een geldrekening.

2.3 De consument heeft geklaagd over de overstap van MMF's naar een geldrekening. Hij heeft op 12 november 2024 aan DeGiro gemaild:

> *(...) your changes to the MMF (...) arrangements (...) are (...) prejudicial toward Client.*
> *(...) In the case of MMF (...) Clients benefit from a monthly interest /dividend payment. The cash accounts arrangement pays 0. Degiro will benefit from the interest or the arrangement with the bankers. (...)*
> *Degiro has failed to confirm that it is possible to run down the account (...) in the following manner: Sell assets (...) when it makes market sense. Reduce all excess cash on deposit to a minimum: say for example £ 10.*
> *Degiro has failed to confirm that as the shares are owned outright and not Spread Bets or CFD's. [It] should be possible to hold the portfolio with no cash margin. (...)*

Aandelen Covestro

2.4 De consument had op de beleggingsrekening een positie in aandelen Covestro. Op 22 november 2024 heeft DeGiro hem geïnformeerd over het openbaar bod op deze aandelen:

> *(...) We hereby inform you about the purchase offer for Covestro (...). (...)*
> *An offer has been made to acquire the shares of the (...) company. The offer amounts to EUR 62.00 per share. (...)*
> *ADNOC (...) is making a takeover offer of EUR 62.00 per Covestro share. (...)*
> *What options are available with this takeover offer?*
> *1. You can tender your shares for the (...) offer. The deadline for registering for the purchase offer is November 26, 2024, at 10:30 CET, see registration procedure. (...)*
> *2. You can trade your shares on the market. (...) the shares may no longer be tradable after the completion of a takeover offer.*
> *3. If you decide not to take any action, you will remain the owner of the shares (...).*
> *Registration procedure*
> *If you would like to tender your shares for the present offer, you can do so by placing a purchase order on the product Tender Offer - Covestro AG XET - DE000OTOCOVX.*
> *We ask you to follow the instructions below:*
> *1. Search for the product or ISIN in the search bar of your trading platform*
> *2. Place a limit buy order for 62.00 euros (no market or sell orders allowed)*
> *3. Enter the number of shares you wish to tender. (...) the order will be rejected if you have an open sell order for the shares.*

4. Select open-ended (valid for one day is not allowed)
5. Review and confirm the order
Please note that placing a buy order for common shares instead of the above-mentioned reference product may result in the purchase of more shares. (...) please check carefully whether you are placing an order for the right product. (...)
Once you have registered your shares, you will receive a confirmation (...). (...) Once we have received the cash settlement, we will credit it to your (...) account (...). (...)

2.5 De deadline voor een aanmelding voor het aanbod is vervolgens verlengd tot en met 13 december 2024.

2.6 De consument heeft op 25 november 2024 een order geplaatst tot aankoop van 60 aandelen Covestro. De order is uitgevoerd. Daardoor had hij, tezamen met de 20 aandelen Covestro die hij al had, in totaal 80 aandelen Covestro. Diezelfde dag heeft hij aan DeGiro gemaild:

(...) Your email arrived informing a Client to follow a series of actions to engage with the 62 Euro offer for Covestro. The steps were followed. However, the holding has increased to 80. (...) the process to engage with the offer is not [straightforward] and is complex. (...)

2.7 Op 3 december 2024 heeft de consument gebeld met een medewerker van de service desk. De medewerker heeft gezegd dat hij zich met succes had aangemeld voor het openbaar bod. De consument heeft geantwoord dat na uitvoering van de order 60 extra aandelen Covestro op zijn rekening waren bijgeschreven. De medewerker heeft daarop gezegd dat DeGiro dit zou onderzoeken.

2.8 DeGiro heeft de consument op 10 december 2024 wederom een e-mail over het openbaar bod gestuurd. Daarin stond een vergelijkbare instructie voor de aanmelding voor het bod als in de e-mail van 22 november 2024. De consument heeft gemaild:

Your Client has already followed the instructions given by DeGiro in respect of this corporate offer. There were some unintended consequences and charges as a result of following your advice.
In a recorded call over a week ago, an operative from the complaints team (...) confirmed that the shares were already registered in the corporate action (...). (...)

2.9 De consument heeft zich daarna niet aangemeld voor het openbaar bod en heeft de 80 aandelen Covestro tot in 2025 aangehouden. Op 22 april 2025 heeft hij de 80 aandelen verkocht voor een prijs van € 58,90 per aandeel.

Klacht, vordering en verweer

2.10 De klacht bestaat uit twee onderdelen. Allereerst klaagt de consument dat DeGiro onzorgvuldig heeft gehandeld door niet langer de mogelijkheid te bieden een geldsaldo op zijn rekening in MMF's onder te brengen en door vragen over de overstap naar een geldrekening ontoereikend te beantwoorden. Daarnaast stelt de consument dat DeGiro is tekortgeschoten door in de e-mail van 22 november 2024 onvoldoende uit te leggen hoe hij zich voor het bod op de aandelen Covestro moest aanmelden.

2.11 De consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Hij vermeldt een schadebedrag van € 500,-. Een deel van dit bedrag bestaat uit transactiekosten in verband met (het openbaar bod op) de aandelen Covestro. Verder vordert de consument wettelijke rente over het schadebedrag.

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

3. De beoordeling

3.1 De twee klachtonderdelen worden hieronder achtereenvolgens beoordeeld.

Overstap van MMF's naar geldrekening

3.2 Volgens de consument heeft DeGiro onzorgvuldig gehandeld door niet langer de mogelijkheid te bieden een geldsaldo op zijn rekening in MMF's onder te brengen en door zijn vragen over de overstap naar een geldrekening ontoereikend te beantwoorden.

3.3 In eerdere uitspraken heeft de commissie overwogen dat een broker zoals DeGiro zijn assortiment van beleggingsproducten van tijd tot tijd mag wijzigen, maar dat de omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat de broker voor het aankondigen van een wijziging een redelijke termijn hanteert.[1] De stukken geven geen aanwijzingen dat de consument op een onredelijk korte termijn over de wijziging is geïnformeerd. In dit geval was de overstap van MMF's naar een geldrekening (ook) ingegeven door het feit dat de AFM bedenkingen had geuit over het gebruik van MMF's als geldtegoed op een beleggingsrekening. Wegens deze omstandigheden was DeGiro gerechtigd de consument niet langer de mogelijkheid te bieden zijn geld in MMF's onder te brengen.

3.4 De consument stelt dat hij op zijn tegoed in de MMF's een vergoeding van ongeveer GBP 50,- per maand ontving. Ook stelt hij dat die vergoeding bij een geldrekening ontbreekt en dat hij DeGiro daarom heeft gevraagd hoe groot het bedrag op de geldrekening minimaal moest zijn. Volgens de consument heeft DeGiro die vraag nooit voldoende beantwoord. Deze stellingen zijn door DeGiro niet gemotiveerd betwist en daardoor komen vast te staan.

[1] Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2021-0736, 2021-0870 en 2021-0946.

Tot toewijzing van schadevergoeding leidt dit niet. Het is immers niet gebleken dat ontoereikende informatie op dit punt tot schade heeft geleid. De stukken bevatten geen aanwijzingen dat de consument, als DeGiro zijn vraag wel naar behoren had beantwoord, het geldsaldo zou hebben overgeboekt naar een ander type rekening of benut voor de aankoop van een financieel instrument met meer rendement.

De aandelen Covestro

3.5 Volgens de consument heeft DeGiro in de e-mail van 22 november 2024 onvoldoende uitgelegd hoe hij zich voor het bod kon aanmelden. Naar het oordeel van de commissie is de instructie in de e-mail duidelijk. De e-mail vermeldt welke gegevens de cliënt in de order moest invoeren: het product, het type order (aankooporder met limiet), het aantal aandelen en de duur van de order ('open-ended'). Ook wordt de informatie in begrijpelijke bewoordingen gegeven.

3.6 Wel constateert de commissie een tekortkoming bij de informatie die mondeling is verstrekt toen de consument navraag deed over (de uitvoering van) zijn aanmelding voor het bod. In het gesprek van 3 december 2024 heeft de medewerker van DeGiro ten onrechte gezegd dat hij zich met succes voor het bod had aangemeld. Toen de consument zei dat na zijn order 60 aandelen Covestro waren bijgeschreven, heeft de medewerker beloofd dat DeGiro dit na afloop van het gesprek zou onderzoeken. Het is echter niet gebleken dat de conclusies van dit onderzoek, voor zover verricht, met de consument zijn gedeeld.

3.7 De vraag is welke schade aan DeGiro's tekortkoming kan worden toegerekend. Volgens DeGiro moet de schade voor rekening van de consument blijven omdat zij hem op 10 december 2024 wederom een e-mail met informatie over het openbaar bod heeft gestuurd. Dit verweer wordt verworpen. De consument heeft op 3 december 2024 bij DeGiro navraag gedaan over zijn (poging tot) aanmelding voor het openbaar bod en DeGiro heeft toen beloofd dit probleem te onderzoeken. Onder die omstandigheden kan de consument niet worden verweten dat hij daarna niet heeft geprobeerd zich wederom voor het bod aan te melden. Hij mocht erop vertrouwen dat DeGiro zoals beloofd het gemelde probleem zou onderzoeken en de conclusies van haar onderzoek met hem zou delen.

3.8 Voor de omvang van de schadevergoeding is relevant dat de aandelen Covestro zijn verkocht voor een prijs per aandeel van € 58,90. Hieruit volgt dat de consument schade heeft geleden doordat zijn oorspronkelijke positie van 20 aandelen Covestro niet voor het bod is aangemeld. Als de 20 aandelen met succes voor het bod waren aangemeld zou hij € 62,- per aandeel hebben ontvangen. In plaats daarvan heeft hij deze 20 aandelen in 2025 verkocht voor een prijs per aandeel van € 58,90, zodat de schade uitkomt op 20 x (€ 62,- – € 58,90) = € 62,-. Ook de transactiekosten voor deze verkoop, die zoals DeGiro onweersproken heeft gesteld GBP 5,- bedragen, kunnen aan DeGiro's tekortkoming worden toegerekend. Er is echter geen grond voor schadevergoeding ten aanzien van de resterende 60 aandelen Covestro, die op 25 november 2024 zijn gekocht (zie 2.6).

De consument heeft niet gesteld dat hij deze 60 aandelen ook voor het bod had willen aanmelden; bovendien is op deze 60 aandelen geen schade geleden omdat ze zijn verkocht voor een hogere prijs (€ 58,90) dan de aankoopprijs (€ 57,46 en 57,40). De te vergoeden schade komt daarom uit op € 62,- + GBP 5,- = € 70,- (afgerond).

3.9 De consument heeft wettelijke rente gevorderd. Bij gebrek aan toelichting van de aanvangsdatum zal wettelijke rente worden toegekend vanaf de dag van indiening van de klacht bij Kifid (10 december 2024).

Slotsom

Gezien het voorgaande zal schadevergoeding worden toegewezen voor een bedrag van € 70,-, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 10 december 2024, en zal het meer of anders gevorderde worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie:

(a) beslist dat DeGiro, binnen vier weken na verzending van deze beslissing aan partijen, aan de consument een bedrag van € 70,- vergoedt, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 10 december 2024; en

(b) wijst het meer of anders gevorderde 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 de 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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