Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0393

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

Datum uitspraak	21 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Opzegging beleggingsrekening. De bank heeft de overeenkomst met de consument opgezegd omdat zij haar diensten niet meer in Aruba aanbiedt. De commissie oordeelt dat de opzegging rechtsgeldig is, maar dat de bank bij de (communicatie over de) opzegging onvoldoende zorgvuldig is geweest.

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 de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de uitbreiding van de klacht, en 5) de dupliek van de bank.

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 de bank 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 woont op Aruba en heeft in 2014 een particuliere beleggingsrekening geopend bij de bank. Daarnaast heeft hij via zijn N.V. een zakelijke beleggingsrekening bij de bank.[1]

[1] Deze vennootschap kan als een verlengstuk van de consument worden beschouwd. Om die reden kan de klacht met betrekking tot de zakelijke beleggingsrekening in behandeling worden genomen.

2.2 Op 12 december 2023 heeft de bank de consument een e-mail gestuurd en daarin aangegeven dat de particuliere beleggingsrekening zou worden opgeheven:

> *"Wij hebben u de afgelopen periode meermaals geïnformeerd over het bijwerken van uw persoonlijke gegevens. Helaas hebben wij moeten vaststellen dat uw rekening met Saxo ID [nummer van de particuliere beleggingsrekening van de consument] niet voldoet aan de wettelijke ken-uw-klantverplichtingen. Om die reden zullen we overgaan tot het sluiten van uw rekening. Uw rekening zal worden opgeheven vanaf 12 februari 2024."*

2.3 In maart en april 2024 heeft de consument e-mails van de bank ontvangen met het verzoek om zijn rekeninggegevens bij te werken. In zijn account zag de consument de melding dat het "in behandeling" was.

2.4 Op 24 april 2024 heeft de bank alle posities op de particuliere beleggingsrekening van de consument gesloten.

2.5 Op 25 april 2024 zag de consument dat zijn particuliere beleggingsrekening verdwenen was. Hij heeft zich hierover beklaagd bij de bank. Vervolgens heeft de bank hem op 30 april 2024 het volgende bericht gestuurd:

> *"Zoals zojuist telefonisch besproken ontvangt u hierbij het schriftelijke stukje papier. De reden dat uw account is opgeheven had te maken met het feit dat u inkomen had uit Aruba. Zo gaf u aan dat het bedrijf gevestigd was in Aruba en u ook inkomen had uit Aruba. Dit is dan dus ook de reden dat uw account zal worden opgeheven, omdat de saxo bank geen zakelijke rekeningen faciliteert voor Aruba."*

2.6 Op 4 juni 2024 heeft de bank de consument het bericht gestuurd dat de zakelijke beleggingsrekening vanaf 7 augustus 2024 zou worden opgeheven. De consument heeft vervolgens een advocaat ingeschakeld om deze opzegging aan te vechten. De bank heeft haar beslissing om de rekening op te zeggen gehandhaafd. Wel heeft de bank de opzeggingstermijn verlengd en meegewerkt aan het verzoek van de consument om zijn beleggingen over te boeken.

De klacht en vordering

2.7 De consument vindt dat de bank zijn beleggingsrekeningen zonder duidelijke en rechtmatige grond heeft opgezegd. Verder vindt hij de communicatie rondom de opzegging inconsistent en onzorgvuldig. Hij vordert herstel van zijn beleggingsrekeningen, dan wel dat de bank hem ondersteunt bij het vinden van een passend alternatief. Verder vordert hij een compensatie voor zijn schade en voor de gemaakte (juridische) kosten.

Het verweer

2.8 De bank 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 de bank de beleggingsrekeningen van de consument mocht opzeggen.

3.2 Het gaat hier om de opzegging van een duurovereenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan. Het toetsingskader voor de rechtsgeldigheid van een opzegging van een dergelijke overeenkomst wordt gevormd door de van toepassing zijnde voorwaarden en de eisen van redelijkheid en billijkheid in de zin van artikel 6:248 Burgerlijk Wetboek (BW). Op grond van artikel 6:248 lid 1 BW kunnen aanvullende eisen gelden voor een beëindiging, zoals een zwaarwegende grond. Ook kan een opzegging op grond van artikel 6:248 lid 2 BW onder de gegeven omstandigheden onaanvaardbaar zijn.[2] Verder moet de bank bij een opzegging haar zorgplicht in acht nemen.[3]

3.3 Dat de bank een (contractuele) opzeggingsbevoegdheid heeft, staat in deze zaak niet ter discussie.[4] Waar partijen wél van mening over verschillen, is of de bank bij de opzegging de eisen van redelijkheid en billijkheid en haar zorgplicht voldoende in acht heeft genomen.

Opzegging onaanvaardbaar?

3.4 De bank heeft haar beslissing om de klantrelatie met de consument op te zeggen als volgt toegelicht. De consument woont op Aruba en medio 2023 heeft de bank het besluit genomen om haar diensten niet meer in Aruba aan te bieden. Dit besluit is gebaseerd op een risicoanalyse per land waarbij de bank onder meer gebruik heeft gemaakt van de zogeheten 'Basel AML Index'. De bank heeft vervolgens besloten in 80 landen met een verhoogd risicoprofiel geen diensten meer te verlenen, tenzij risico's adequaat en tegen verantwoorde kosten konden worden gemitigeerd, wat voor Aruba en andere bedoelde landen niet mogelijk bleek.

3.5 Daartegenover staat het belang van de consument. Hij heeft aangevoerd dat de Nederlandse grootbanken geen zakelijke beleggingsrekeningen aanbieden in Aruba en dat hij daarom noodgedwongen de beleggingen op zijn zakelijke beleggingsrekening naar zijn particuliere beleggingsrekening bij Rabobank heeft overgeboekt. Dit heeft echter fiscale consequenties. Bovendien kon hij niet al zijn beleggingen overboeken naar Rabobank.

3.6 De commissie overweegt dat de bank mag besluiten om geen diensten meer aan te bieden in bepaalde landen en dat de bank in dat kader overeenkomsten mag opzeggen.[5]

---

[2] Zie Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141, overweging 3.6.3 en 3.6.4.
[3] Dit is expliciet neergelegd in artikel 35 Algemene Bankvoorwaarden.
[4] De bank heeft in dat kader verwezen naar artikel 35 Algemene Bankvoorwaarden en artikel 37 Basisvoorwaarden Zelf Beleggen. Deze bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[5] Zie ook GC Kifid nr. 2025-0189 (voor wat betreft Aruba) en 2024-0939 en 2024-1139 (voor wat betreft de Filipijnen respectievelijk Bulgarije).

Dat de opzegging nadelig kan uitpakken voor de consument is spijtig. De bezwaren van de consument zijn echter niet zo zwaarwegend dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie oordeelt daarom dat de opzegging rechtsgeldig is.

Zorgplichtschending?

3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank bij de opzegging van de particuliere beleggingsrekening onvoldoende zorgvuldigheid betracht. Die onzorgvuldigheid zit met name in de communicatie over de opzegging.

3.8 In de eerste plaats heeft de bank de consument maar één keer – namelijk op 12 december 2023 – een bericht gestuurd over de aanstaande beëindiging van de beleggingsrekening. De consument betwist bovendien dat hij de e-mail van 12 december 2023 heeft ontvangen. De commissie vindt deze betwisting weliswaar oprecht, maar onvoldoende gemotiveerd. De commissie gaat er daarom van uit dat de e-mail wel ontvangen is, maar aan de aandacht van de consument ontsnapt is. Vervolgens is de bank in april 2024 meteen overgegaan tot het sluiten van de posities op de beleggingsrekening van de consument zonder de consument eerst nog een waarschuwing te sturen. In de tussentijd heeft de consument wel berichten ontvangen over het (moeten) bijwerken van zijn rekeninggegevens; die berichten wekken geenszins de indruk dat de beleggingsrekening beëindigd zou worden.

3.9 In de tweede plaats heeft de bank de reden van opzegging niet meteen duidelijk mede-gedeeld aan de consument. In de e-mail van 12 december 2023 wordt namelijk een heel andere reden genoemd: namelijk dat de consument zijn rekeninggegevens niet zou hebben bijgewerkt, waardoor de bank niet aan haar wettelijke ken-uw-klantverplichtingen kon voldoen. Er wordt met geen woord gerept over de beslissing van de bank om geen diensten meer te verlenen in Aruba. Pas ná de beëindiging van de beleggingsrekening, toen de consument zich hierover beklaagde, heeft de bank toegelicht waarom zij de beleggings-rekening beëindigd heeft.

3.10 Bij de opzegging van de zakelijke beleggingsrekening heeft de bank haar zorgplicht wél voldoende in acht genomen. De bank heeft namelijk de opzeggingstermijn verlengd en meegewerkt aan het verzoek van de consument om de beleggingen op deze rekening over te boeken naar zijn particuliere beleggingsrekening bij Rabobank, waarbij de bank een uitzondering heeft gemaakt op haar beleid om alleen mee te werken aan een overboeking naar een rekening met dezelfde tenaamstelling. Op dit punt heeft de bank dus rekening gehouden met de belangen van de consument.

Slotsom

3.11 De slotsom is dat de opzegging rechtsgeldig is, maar dat de bank onvoldoende zorgvuldig is geweest bij de opzegging van de particuliere beleggingsrekening van de consument. Een zorgplichtschending zou tot schadeplichtigheid kunnen leiden, maar in dit geval heeft de onduidelijke communicatie geen schade veroorzaakt.

Immers, ook als de bank van meet af aan had gecommuniceerd dat de reden van opzegging gelegen was in haar besluit om geen diensten meer te verlenen in Aruba, dan had dat niet tot een andere uitkomst geleid. Wel vindt de commissie het terecht dat de consument zich beklaagt over de onduidelijke communicatie over de opzegging. Op dit punt stelt de commissie de consument dus in het gelijk.

3.12 Aangezien de consument een vergoeding heeft gevorderd voor de juridische kosten, zal de commissie een deel hiervan toewijzen. Het Liquidatietarief Kifid kent geen tarief voor het geval een niet in geld uitgedrukte vordering wordt toegewezen. In dat geval gebruikt de commissie het in die regeling opgenomen tarief dat zij het meest passend vindt. De commissie vindt het op zijn plaats om aansluiting te zoeken bij tarief VI en zodoende een bedrag van € 500,- toe te wijzen. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie:

a) oordeelt dat de opzegging weliswaar rechtsgeldig is, maar dat de bank onvoldoende zorgvuldigheid heeft betracht bij de opzegging van de particuliere beleggingsrekening van de consument;

b) beslist dat de bank binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verzonden een bedrag van € 500,- aan de consument vergoedt;

c) wijst het meer of anders gevorderde 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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 35 – Opzegging van de relatie

U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.

2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.

3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

Basisvoorwaarden Zelf Beleggen

37 Beëindiging

37.1 De Cliëntrelatie blijft van kracht tot wanneer zij beëindigd is.

37.2 Saxo Bank en de Cliënt hebben elk het recht om de relatie met betrekking tot de Diensten te allen tijde onmiddellijk schriftelijk dan wel per e-mail op te zeggen.

37.3 De beëindiging laat de opgebouwde rechten en verplichtingen onverlet.

37.4 Bij beëindiging zullen reeds aangegane of in uitvoering zijnde Overeenkomsten met onmiddellijke ingang worden beëindigd en zullen deze Voorwaarden met betrekking tot die Overeenkomsten de Partijen blijven binden.

37.5 Saxo Bank is gerechtigd alle aan haar verschuldigde bedragen in mindering te brengen alvorens enig creditsaldo op enige Rekening aan de Cliënt over te maken en Saxo Bank is gerechtigd een dergelijke overmaking uit te stellen totdat alle Overeenkomsten tussen Saxo Bank en de Cliënt zijn beëindigd.

37.6 Saxo Bank zal geen afzonderlijke kosten voor het openen en sluiten van Rekeningen in rekening brengen. Voor het sluiten van open posities brengt Saxo Bank geen afzonderlijke kosten in rekening, behoudens het bepaalde in het Tarievenoverzicht.

37.7 Saxo Bank is gerechtigd bij beëindiging van de Cliëntrelatie kosten in rekening te brengen voor het overboeken van beleggingen en gelden van de Cliënt.