

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0851

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, drs. B. Windt RBA, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	27 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Saxo
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen gedeeltelijk toegewezen

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om het klachtformulier met aanvullingen, het verweerschrift, de repliek (bestaande uit de reacties van de consument van 19 en 23 maart en 29 april 2026) en de dupliek.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 mei 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met [naam 1] als gemachtigde. Mr. M. Vet, advocaat, en [naam 2], kwaliteitsmanager, waren aanwezig namens Saxo.
- 1.3 De consument en Saxo hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een beleggingsrekening bij Saxo. Bij een cliëntonderzoek verzoekt Saxo hem op 12 augustus 2025 zijn gegevens bij te werken. De consument doet dit en ontvangt op 25 en 31 augustus en 7 september 2025 wederom een informatieverzoek. Op 16 september 2025 meldt Saxo dat de rekening gedeeltelijk wordt geblokkeerd omdat het cliëntonderzoek nog niet is voltooid. Op 9 november 2025 wordt de blokkade beëindigd. In deze procedure vordert de consument schadevergoeding wegens de lange duur van de blokkade. Saxo betoogt dat het belegde vermogen gedeeltelijk afkomstig was uit cryptobeleggingen, zodat meer tijd nodig was voor het cliëntonderzoek. De commissie oordeelt dat de blokkade te lang heeft geduurd, omdat niet aannemelijk is geworden dat in dit geval voor het cliëntonderzoek (na ontvangst van de gevraagde stukken) een periode van ongeveer twee maanden redelijkerwijs noodzakelijk was. Saxo moet schade vergoeden, bestaande uit gedeelde winst op de ETF die de consument tijdens de blokkade had willen kopen.

3. De beoordeling

- 3.1 De consument vordert dat Saxo wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In zijn reactie van 29 april 2026 heeft hij de schade begroot op € 29.424,-. De commissie zal de vordering voor een bedrag van € 4.500,- toewijzen en het meer of anders gevorderde afwijzen.
- 3.2 Naar het oordeel van de commissie heeft de gedeeltelijke blokkade langer geduurd dan redelijkerwijs noodzakelijk. Het staat vast dat Saxo de gevraagde stukken op 7 september 2025 heeft ontvangen en dat de stukken, na eerst te zijn geïnterpreteerd en naar het Engels vertaald, op 27 oktober 2025 zijn beoordeeld door het *Quality Control Team*. De conclusies van dit team zijn ter goedkeuring doorgestuurd naar andere afdelingen van Saxo en op 9 november 2025 is de rekening gedeblokkeerd. Bij dit geschilpunt is van belang dat Saxo op grond van artikel 3 lid 2 Wwft¹ verplicht is cliëntonderzoek te verrichten en dat de Wwft een instelling zoals Saxo de vrijheid laat te bepalen hoe zij haar onderzoek inricht. De bevoegdheid tot het doen van cliëntonderzoek is bovendien neergelegd in artikel 32 van de toepasselijke Basisvoorwaarden Zelf Beleggen.² Wel geldt voor een cliëntonderzoek de begrenzing dat het redelijk en proportioneel moet zijn.³ De consument heeft verwezen naar een uitspraak in een eerdere zaak waarin een periode van vier weken als uitgangspunt is genoemd.⁴ Saxo heeft hiertegen ingebracht dat dit wellicht een vuistregel kan zijn bij een regulier cliëntonderzoek, maar dat in dit geval meer tijd nodig was omdat het vermogen deels was verkregen uit cryptobeleggingen. Dit verweer – dat meer tijd (ongeveer twee maanden na ontvangst van de gevraagde stukken) redelijkerwijs noodzakelijk was voor het cliëntonderzoek – is echter onvoldoende onderbouwd. Saxo heeft weliswaar gesteld dat cryptobeleggingen als ‘high risk’ gelden zodat het cliëntonderzoek meer documentatie vereist en langer duurt, maar heeft dit niet toegelicht aan de hand van voldoende specifieke stellingen en stukken.
- 3.3 De consument heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat hij, als er geen blokkade was geweest, rond 6 oktober 2025 zijn belegging in de iShares Bitcoin ETN (hierna: de Bitcoin ETN) zou hebben verkocht en met de verkoopopbrengst zou hebben belegd in de Van Eck Semiconductor ETF (hierna: de ETF). Hij heeft immers gesteld dat hij de Bitcoin ETN alleen wilde verkopen bij een verkoopsom van meer dan € 100.000,-, dat de waarde van deze belegging op 6 oktober 2025 boven € 100.000,- was gestegen en dat ook zijn eerdere verkooptransacties plaatsvonden bij het passeren van dit grensbedrag.

¹ De volledige naam van de wet is Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (afgekort Wwft).

² Artikel 32 lid 1 Basisvoorwaarden Zelf Beleggen luidt als volgt: Saxo voert cliëntonderzoek uit om aan haar wettelijke verplichtingen omtrent anti-witwassen en terrorisme financiering te voldoen en kan de Cliënt vragen om informatie te verstrekken over bijvoorbeeld (de herkomst van) diens vermogen en belastingstatus. De Cliënt is verplicht deze informatie (...) te verstrekken. In afwachting van deze informatie en gedurende de periode die nodig is om de informatie te verwerken kan Saxo de Rekening (...) van de Cliënt blokkeren. (...)

³ Vgl. CvB Kifid 2023-0005, GC Kifid 2024-0562 en GC Kifid 2025-0655.

⁴ Zie hiervoor GC Kifid 2024-0562, overweging 2.7.

Hij heeft bovendien gesteld dat hij interesse in de ETF had wegens de zeer goede rendementen in de voorgaande jaren en dat hij de ETF alleen op zijn rekening bij Saxo kon kopen, wat door Saxo niet gemotiveerd is betwist. Saxo brengt hiertegen in dat de schadeberekening van de consument op een hypothese berust, namelijk dat de verkoop en aankoop precies op 6 oktober 2025 zouden hebben plaatsgevonden en dat hij de ETF tot na 9 november 2025 zou hebben aangehouden. Dit verweer treft in zoverre doel dat de schade bij gebrek aan precieze gegevens (over het tijdstip van verkoop en aankoop) alleen kan worden geschat. Saxo heeft echter geen stellingen opgeworpen die het onwaarschijnlijk maken dat de consument de genoemde verkoop en aankoop zou hebben verricht.

- 3.4 Voor vergoeding komt een bedrag van € 4.500,- in aanmerking. Dat is het geschatte en afgeronde bedrag van de gemiste winst op de ETF vanaf 6 oktober 2025 (datum van de beoogde verkoop) tot en met 9 november 2025 (dag van opheffing van de blokkade). Uit de stukken blijkt dat de consument op 6 oktober 2025 2.120 eenheden van de ETF had kunnen kopen en dat de koers van de ETF in de genoemde periode met ongeveer € 2,- is gestegen. De koers was immers € 50,36 op 6 oktober 2025 en € 52,40 op maandag 10 november 2025. De waardedaling van de Bitcoin ETN in de genoemde periode blijft voor rekening van de consument omdat hij tijdens de gedeeltelijke blokkade wel verkooptransacties kon doen. De consument voert weliswaar aan dat hij met de verkoop van de Bitcoin ETN risico zou hebben gelopen op een nog langere blokkade, maar dit argument kan hem niet baten. Het cliënt-onderzoek had betrekking op de herkomst van de bij Saxo belegde gelden. De stukken bieden geen aanwijzingen dat een (tijdens het cliëntonderzoek verrichte) verkoop op de rekening bij Saxo bij het onderzoek kon worden betrokken.
- 3.5 In het klachtformulier heeft de consument ook gevorderd dat Saxo op straffe van een dwangsom wordt bevolen het cliëntonderzoek te voltooien. Deze vordering zal ook worden afgewezen omdat het cliëntonderzoek op 9 november 2025 (na indiening van het klachtformulier) is voltooid. Bovendien voorziet het reglement van de commissie niet in de mogelijkheid van een dwangsom.

4. De beslissing

De commissie:

(a) beslist dat Saxo, binnen vier weken na verzending van deze beslissing aan partijen, aan de consument een bedrag van € 4.500,- vergoedt; 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 van de geschillencommissie, te vinden op www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl