Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0908

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

Datum uitspraak	10 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Saxo
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Bijlage - Artikelen 3 en 5 Wwft en artikel 32 Basisvoorwaarden Zelf Beleggen

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 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 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. Op 4 maart 2025 verzoekt Saxo hem zijn rekeninggegevens te controleren. De consument werkt zijn gegevens slechts gedeeltelijk bij. Hij reageert niet op een reeks e-mails van Saxo, waarna Saxo hem op 1 juli 2025 bericht dat de rekening op 3 september 2025 zal worden opgeheven. Saxo verkoopt op 3 september 2025 de beleggingen op de rekening en heft de rekening op. In deze procedure vordert de consument herstel van de rekening en terugplaatsing van de verkochte beleggingen. Volgens de consument had Saxo niet alleen per e-mail mogen corresponderen en was er geen aanleiding voor opheffing van de rekening. De commissie overweegt dat Saxo op grond van de Wwft periodiek cliëntonderzoek moet doen en de dienstverlening moet beëindigen als zij een cliëntonderzoek niet kan voltooien. Verder mag Saxo volgens de toepasselijke voorwaarden per e-mail corresponderen en heeft zij de opheffing van de rekening op een redelijke termijn aangekondigd. De vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De consument vordert dat de rekening wordt hersteld met valutadatum 3 september 2025, dat alle destijds aanwezige aandelen worden teruggeplaatst met dezelfde valutadatum en dat daarbij alle koersstijgingen en -dalingen sinds 3 september 2025 worden meegenomen en toegepast. Deze vorderingen zullen worden afgewezen.

3.2 De commissie constateert op basis van het dossier dat Saxo, nadat de consument zijn gegevens gedeeltelijk had bijgewerkt, in een aanzienlijk aantal e-mails heeft verzocht zijn rekening-gegevens te controleren en bij te werken en dat hij niet aan dit verzoek heeft voldaan. Vervolgens heeft Saxo op 1 juli 2025 gemaild dat om deze reden de rekening op 3 september 2025 zou worden beëindigd en dat eventuele resterende beleggingen dan zouden worden verkocht. De consument voert aan dat Saxo zulke urgente mededelingen niet alleen per e-mail had mogen doen, maar hem ook telefonisch of per brief had behoren te berichten. In dit betoog kan de consument niet worden gevolgd omdat Saxo volgens de toepasselijke voorwaarden per e-mail mag corresponderen. De stelling dat Saxo niet heeft vermeld welke gegevens zij nog nodig had kan de consument ook niet baten. In de e-mails van Saxo stond voldoende duidelijk waar de consument kon vinden welke gegevens nog ontbraken, namelijk bij het item ‘Bijwerken rekeninggegevens’.

3.3 Onder de hiervoor genoemde omstandigheden mocht Saxo de rekening opheffen en de beleggingen verkopen. Op grond van de relevante wet, de Wwft, is Saxo namelijk verplicht tot het verrichten van cliëntonderzoek en het actueel houden van de van een klant ontvangen gegevens. Verder verplicht artikel 5 lid 3 Wwft een instelling zoals Saxo de relatie met een klant te beëindigen als zij het cliëntonderzoek niet kan voltooien. Dat Saxo in dat geval de relatie met de klant kan beëindigen staat ook in artikel 32 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen. Ten slotte heeft Saxo op een redelijke termijn (twee maanden)[1] aangekondigd dat de rekening op 3 september 2025 zou worden opgeheven omdat de gegevens niet waren bijgewerkt en dat zij eventuele resterende beleggingen dan zou verkopen.

[1] In hun processtukken zijn partijen niet ingegaan op de vraag of een volgens de toepasselijke voorwaarden geldende opzeggingstermijn is nageleefd. In deze uitspraak wordt daarom alleen de redelijkheid van de gehanteerde termijn beoordeeld.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument 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 commissie, te vinden op www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Artikelen 3 en 5 Wwft en artikel 32 Basisvoorwaarden Zelf Beleggen

Artikelen 3 en 5 lid 3 Wwft (Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme)

Artikel 3
1. Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.
2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:
a. de cliënt te identificeren en diens identiteit te verifiëren
(...)
d. een voortdurende controle op de zakelijke relatie en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties uit te oefenen, teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden;
(...)
Artikel 5
(...)
3. Indien een instelling (...) niet kan voldoen aan artikel 3, eerste tot en met vierde en dertiende lid, onderdeel a, beëindigt de instelling die zakelijke relatie.

Artikel 32 Basisvoorwaarden Zelf Beleggen

32 Cliëntonderzoek
32.1 Saxo voert cliëntonderzoek uit om aan haar wettelijke verplichtingen omtrent anti-witwassen (...) 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 binnen een redelijke termijn (...) te verstrekken. In afwachting van deze informatie en gedurende de periode die nodig is om de informatie te verwerken kan Saxo de Rekening en online omgeving van de Cliënt blokkeren. Saxo kan ook de Cliëntrelatie opzeggen indien Saxo naar haar oordeel het risico loopt dat zij niet aan haar wettelijke verplichtingen kan voldoen.
32.2 Het cliëntonderzoek kan te allen tijde opnieuw worden uitgevoerd (...), bijvoorbeeld als gevolg van wijzigingen in de situatie van de Cliënt, op basis van signalen of berichtgeving van derden zoals overheidsinstellingen of andere financiële instellingen. De Cliënt zal (...) medewerking (...) verlen[en] aan een nieuw cliëntonderzoek. (...)