Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0298

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner, drs. S. Windt RBA, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	14 april 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

Samenvatting

Effecten. De blokkade op de beleggingsrekening heeft onredelijk lang geduurd. De commissie is van oordeel dat de bank daarbij toerekenbaar is tekortgeschoten tegenover de consument. Omdat de schade moeilijk is vast te stellen, heeft de commissie deze geschat. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de consument.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer mr. B.L. Officier, advocaat te Bodegraven.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 januari 2025. Op de hoorzitting waren namens de consument aanwezig de heer mr. B.L. Officier, advocaat, de heer mr. S.H. van Santen, advocaat, en de heer [naam 1], financieel adviseur van de consument. Namens de bank waren aanwezig de heer mr. [naam 2], advocaat, en de heer [naam 3], kwaliteitsmanager.

1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

1.5 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. M.E.J. Bracco Gartner en drs. S. Windt RBA, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een (execution only) beleggingsrekening bij de bank. Op de overeenkomst met de bank zijn van toepassing de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen, de Leeswijzer bij die voorwaarden, de Algemene Bankvoorwaarden en de Belangrijke Informatie Zelf Beleggen.

2.2 Bij e-mail van 29 november 2022 heeft de bank de consument een herhaald verzoek gedaan om haar gegevens bij de bank te controleren en, waar nodig, aan te vullen en/of te bevestigen.

2.3 Bij e-mail van 6 december 2022 heeft de bank de consument laten weten dat zij geen nieuwe posities meer kon openen, omdat de toegang tot haar beleggingsrekening was beperkt zolang haar gegevens niet waren bijgewerkt.

2.4 De bank heeft op 16 maart 2023 een e-mail naar de consument verzonden met het verzoek om de rekeninggegevens bij te werken.

2.5 Bij brief van 18 juli 2023 heeft de bank de consument het volgende bericht:
"(...)
Enige tijd gelden hebben wij u gevraagd om gegevens te verstrekken voor uw rekening (...) zodat wij een completer beeld van u krijgen. Helaas hebben wij de gegevens tot op heden nog niet mogen ontvangen. Daarom is uw rekening al enige tijd geblokkeerd voor aankopen en stortingen.
Het kan natuurlijk zijn dat onze eerdere verzoeken niet bij u zijn aangekomen. Wij hebben echter, ***uiterlijk 30 dagen na dagtekening van deze brief****, de bijgewerkte gegevens voor uw rekening nodig. Indien u recent uw gegevens heeft aangeleverd zou het kunnen zijn dat deze brief en uw actie elkaar hebben gekruist.*
(...)
Als u de bovenstaande stappen onverhoopt niet heeft afgerond voor het verstrijken van de genoemde periode, worden eventuele openstaande posities op termijn gesloten, het kassaldo overgeboekt naar uw tegenrekening en uw rekening opgeheven. Wij informeren u daar dan nader over. (...)"

2.6 Bij e-mail van 14 september 2023 heeft de consument een support ticket bij de bank ingediend. Daarop heeft de bank bij e-mail van 28 september 2023 laten weten dat alleen nog een kopie identiteitsbewijs of paspoort moest worden ingediend.

2.7 Op 12 oktober 2023 heeft de consument een kopie van haar paspoort verstrekt en de bank daarbij verzocht om haar beleggingsrekening met onmiddellijke ingang te deblokkeren.

De bank heeft op 17 oktober 2023 als volgt gereageerd:
"Bedankt voor uw bericht. Ik zal dit verwerken in uw account. Onze analisten hebben het erg druk momenteel waardoor het langer kan duren dan normaal. Ik zal proberen om dit met spoed te behandelen, maar wil u erop wijzen dat de wachttijd doorgaans meer dan 4 weken bedraagt."

2.8 Op 26 oktober 2023 heeft de consument (opnieuw) een e-mail van de bank ontvangen waarin werd gevraagd om rekeninggegevens bij te werken. Bij bericht van 13 november 2023 heeft de consument de bank gewezen op het feit dat zij al gegevens had aangeleverd en de bank verzocht om de beperkingen op haar rekening binnen vier werkdagen op te heffen.

2.9 Bij bericht van 17 november 2023 heeft de bank de consument het volgende bericht:
"(...) Hartelijk dank voor uw bericht.
In onze systemen is zichtbaar dat onze analisten bezig zijn met het verwerken van uw gegevens. Voor nu heeft u alle benodigde informatie aangeleverd. Hiernaast wil ik u erop attenderen dat u enkel niet de mogelijkheid heeft om nieuwe posities te openen. Uw in the money opties kunt u dus wel sluiten voor of tijdens expiratie. Wanneer onze analisten uw gegevens hebben gecontroleerd en hebben verwerkt in uw klantdossier, nemen zij weer contact met u op. (...)"

2.10 Daarna heeft de consument opnieuw (standaard) berichten van de bank ontvangen waarin werd gevraagd om haar gegevens bij te werken, waaronder een bericht van 12 december 2023 waarin stond vermeld dat als de gegevens niet worden bijgewerkt de rekening zou worden opgeheven.

2.11 Op 22 december 2023 heeft de bank bevestigd dat de gegevens van de consument zijn bijgewerkt. De bank heeft op 26 december 2023 de beperkingen van de beleggingsrekening van de consument verwijderd.

De klacht en de vorderingen

2.12 De consument klaagt erover dat de bank haar beleggingsrekening onterecht dan wel onnodig lang heeft geblokkeerd waardoor zij haar opties niet kon doorrollen conform haar beleggingsstrategie. Volgens de consument heeft zij op de verzoeken van de bank tot het aanvullen en updaten van haar gegevens steeds adequaat gereageerd. Het aanvullen van die gegevens is haar evenwel onmogelijk gemaakt, althans de bank heeft de toegestuurde gegevens niet (tijdig) verwerkt. De technische gebreken in de systemen van de bank, het continue versturen van geautomatiseerde e-mails en de (te) trage verwerkingstijd van de klantenservice hebben ertoe geleid dat de blokkade op de beleggingsrekening niet tijdig werd opgeheven, waardoor de consument schade heeft geleden.

2.13 De consument heeft een schadeberekening opgesteld gebaseerd op haar optiestrategie, waarbij de 'oude' optieposities (met expiratie december 2023) zouden zijn gesloten en gelijktijdig 'nieuwe' optieposities (met expiratie december 2024) zouden zijn geopend. Daarbij heeft de consument de vergelijking gemaakt met het moment dat dit per 18 oktober 2023 zou zijn gedaan of dat per 15 december 2023 zou zijn gedaan.

2.14 De consument heeft zo een schade begroot van € 37.749,00 en zij acht de bank gehouden deze schade aan haar te vergoeden. De consument vordert ook wettelijke rente over € 1.277,- sinds 2 januari 2024. Daarnaast vordert de consument een vergoeding voor de proceskosten conform het liquidatietarief van Kifid.

Het verweer

2.15 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. De bank was gerechtigd om beperkingen op te leggen zolang de gevraagde gegevens door de consument niet waren aangeleverd. De bank heeft de rekening van de consument op 6 december 2022 geblokkeerd voor het aangaan van nieuwe posities en het ontvangen van geld. De bank was op grond van artikel 5 lid 3 Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) gehouden om tot deze maatregel over te gaan omdat het niet is toegestaan diensten te verlenen als het klantenonderzoek niet kan worden afgerond. De bank kan daarom niet aansprakelijk worden gehouden voor het nadeel dat als gevolg van de beperkingen is ontstaan. De consument is veelvuldig geïnformeerd over welke gegevens de bank nog moest ontvangen en gewezen op de (mogelijke) gevolgen als deze uitbleven.

2.16 Nadat de consument een kopie van haar identiteitsbewijs had verstrekt, hebben de analisten van de bank de gegevens verwerkt in haar dossier. Helaas heeft de verwerking langer geduurd dan was verwacht. De bank heeft benadrukt dat geen sprake was van een volledige blokkade op de beleggingsrekening maar alleen voor het innemen van nieuwe posities. De consument kon indien gewenst wel posities sluiten.

2.17 Volgens de bank kan uit de berekening van de gestelde schade worden opgemaakt dat deze berust op het uitgangspunt dat de consument daags na de bevestiging van ontvangst van de kopie van het identiteitsbewijs haar optieposities zou hebben doorgerold. Daarbij wordt 18 oktober 2023 als peildatum gekozen. Volgens de bank blijkt echter nergens uit dat de consument op dat moment de intentie had om de genoemde transacties te doen (het doorrollen van opties) en ontbreekt ook het causaal verband tussen de blokkade en de gestelde schade. Er is geen sprake van schade als gevolg van de handelsbeperking maar volgens de bank is juist een flink beleggingsverlies voorkomen. De consument heeft bovendien een schadebeperkingsplicht en had de gewenste transacties alsnog kunnen doen op het moment dat de rekening weer was gedeblokkeerd (27 december 2023).

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie zal hieronder allereerst toelichten waarom zij van oordeel is dat de bank de beleggingsrekening van de consument heeft mogen blokkeren. Vervolgens gaat de commissie in op de vraag op welke moment de bank de blokkering, al dan niet redelijkerwijs, had kunnen en/of moeten opheffen.

De commissie komt daarbij tot de conclusie dat de blokkade onredelijk lang heeft geduurd. De bank is daarmee tekortgeschoten tegenover de consument en gehouden de daardoor geleden schade te vergoeden. De commissie gaat vervolgens in op de hoogte van de schade die daardoor is geleden althans het bedrag wat de bank naar het oordeel van de commissie aan de consument dient te vergoeden.

Mocht de bank de beleggingsrekening blokkeren?

3.2 De bank is op grond van de Wwft verplicht cliëntenonderzoek te doen en de gegevens daarover actueel te houden.[1] De bank heeft er daarom een gerechtvaardigd belang bij dat de consument haar in staat stelt dat cliëntenonderzoek naar behoren uit te voeren en dus mee dient te werken aan informatieverzoeken van de bank. Daarbij komt dat de Wwft de bank verbiedt om een transactie uit te voeren voor een cliënt wanneer het cliëntenonderzoek (nog) niet is afgerond.[2] In het geval het cliëntenonderzoek (uiteindelijk) helemaal niet of onvoldoende kan worden uitgevoerd, is de bank zelfs verplicht de bancaire relatie te beëindigen.[3]

3.3 Gelet op het voorgaande, en in lijn met haar eerdere uitspraken, is de commissie van oordeel dat de bank de beleggingsrekening van de consument heeft mogen blokkeren.[4] De bank heeft daarover toegelicht dat de blokkade eruit bestond dat de consument geen nieuwe (effecten)posities meer kon innemen maar wel bestaande posities kon sluiten en geld naar haar gekoppelde tegenrekening kon overmaken. De consument heeft niet bestreden dat de bank (doorlopend) cliëntenonderzoek moet doen. Wel verwijt de consument de bank dat de bank in haar geval ontoereikend dan wel niet adequaat heeft gehandeld.

Heeft de bank onredelijk gehandeld?

3.4 De bank heeft, tijdens de hoorzitting bij commissie, erkend dat de blokkade onredelijk lang heeft geduurd. Het betreft dan met name de periode na ontvangst van het kopie van het identiteitsbewijs en de uiteindelijke deblokkering van de beleggingsrekening van de consument. De bank heeft in haar ontvangstbevestiging van 17 oktober 2023 laten weten dat, vanwege drukte, de verwerking daarvan doorgaans meer dan 4 weken bedraagt. De bank heeft de beleggingsrekening echter pas op 27 december 2023 gedeblokkeerd. De bank heeft in zoverre erkend dat het niet nodig was geweest dat dit zolang heeft geduurd. De commissie is van oordeel dat de bank hierbij voortvarender had kunnen en moeten handelen. In zoverre is sprake van een (toerekenbare) tekortkoming van de bank in haar verplichtingen tegenover de consument.

---

[1] Zie artikel 3 lid 1 en 11 Wwft.
[2] Zie artikel 5 lid 1 Wwft.
[3] Dat staat in artikel 5 lid 3 Wwft.
[4] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0305 en 2023-0613; te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

3.5 Tegenover de tekortkoming van de bank staat dat de consument traag of een gebrek aan (tijdig) handelen kan worden verweten. De bank had de consument immers al in 2020 voor het eerst verzocht om haar (persoons)gegevens te controleren en waar nodig bij te werken. In november 2022 heeft de bank daarover een herinnering gestuurd. Vervolgens heeft de bank op 6 december 2022 de consument geïnformeerd over de blokkade op haar beleggingsrekening omdat de (persoons)gegevens nog niet (voldoende) waren bijgewerkt. De bank heeft vervolgens op 16 maart 2023 de consument (nogmaals) verzocht om haar rekeninggegevens bij te werken. De consument was dus al een geruime tijd op de hoogte, of had op de hoogte kunnen zijn, van de beperkingen op haar beleggingsrekening, maar zij heeft pas na een bericht van 18 juli 2023 van de bank actie ondernomen. Volgens haar functioneerde het platform van de bank toen niet naar behoren. Zij heeft daarom op 14 september 2023 contact opgenomen met de klantenservice van de bank en bepaalde gegevens aangeleverd. Op 28 september 2023 heeft de bank vervolgens bericht dat alleen nog een kopie identiteitsbewijs nodig was. Volgens de consument lukte het vervolgens weer niet om dat te uploaden vanwege technische mankementen of beperkingen op de website en/of het platform van de bank. Daarop heeft zij een kopie van haar paspoort naar de bank geüpload via een intern ticket (bericht) aan de bank. De bank heeft op 17 oktober 2023 de ontvangst daarvan bevestigd en haar geïnformeerd over de (verwachte) verwerkingstermijn waarna de bank op 17 november 2023 de consument bericht dat de analisten bezig zijn met het verwerken van de aangeleverde gegevens.

3.6 Zoals hiervoor is toegelicht, zijn partijen het erover eens dat de blokkade van de beleggingsrekening onredelijk lang heeft geduurd. Het gaat daarbij om de periode vanaf 17 oktober 2023 tot de uiteindelijke deblokkering van de beleggingsrekening op 27 december 2023. De blokkade van de beleggingsrekening had het gevolg dat de consument niet in staat was de aangehouden optieposities door te rollen. De lopende optieposities zouden op 15 december 2023 expireren. Het was voor de consument van belang dat de toegang tot haar beleggingsrekening ruim vóór deze datum hersteld zou zijn. Dit heeft zij ook in haar bericht van 13 november 2023 aan de bank laten weten. Doordat de beleggingsrekening was geblokkeerd, heeft de consument niet de mogelijkheid gehad om haar optieposities door te rollen.[5]

3.7 De consument heeft een schadeberekening opgesteld op basis van de door haar (destijds) gehanteerde beleggingsstrategie. De commissie kan de daarbij door de consument gemaakte aannames en of uitgangspunten niet volgen. De schade die is ontstaan doordat de consument haar beleggingsstrategie niet (tijdig) kon uitvoeren als gevolg van het (trage) handelen van de bank, is afhankelijk van verschillende mogelijkheden, keuzes en (markt)-omstandigheden, waaronder het moment dat de optieposities zouden zijn doorgerold en/of toekomstige beleggingskeuzes.

[5] Dat is het sluiten van de bestaande optieposities en het openen van vergelijkbare nieuwe optieposities op dezelfde onderliggende waarde (de AEX-index in dit geval), maar met een andere vervaldatum of uitoefenprijs.

De commissie is daarom van oordeel dat de schade moet worden geschat[6] rekening houdend met de goede en kwade kansen en de mogelijke beleggingskeuzes die de consument op enig moment zou hebben gemaakt. Daar komt bij dat de blokkade alleen gold voor het openen van nieuwe posities. Bestaande posities konden wel worden gesloten om daarmee eventuele verliezen te beperken. Tot slot komt een deel van de schade voor rekening van de consument door het op zijn beloop laten van het bijwerken van haar (persoons)gegevens waar de bank al gedurende een lange tijd om had gevraagd.

Wat is de conclusie?

3.8 De conclusie is dat er sprake is van een toerekenbare tekortkoming van de bank tegenover de consument, maar dat de schade die daardoor is veroorzaakt niet is vast te stellen. De commissie stelt de schade in dit geval (ex aequo et bono) vast op € 2.000,-. De commissie zal de bank tot betaling van dit bedrag veroordelen samen met een vergoeding voor de proceskosten conform het liquidatietarief van Kifid, omdat de consument gedeeltelijk in het gelijk is gesteld.

3.9 De proceskostenvergoeding bedraagt in dit geval € 300,-, gebaseerd op het bij het toegewezen bedrag geldende tarief van € 150,- voor rechtsbijstand door een advocaat waarbij geldt: 1 keer voor de schriftelijke fase en 1 keer voor de mondelinge behandeling.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 2.000,- aan de consument vergoedt met wettelijke rente over een bedrag van € 1.277,- vanaf 2 januari 2024 tot aan de dag van algehele voldoening, en een bedrag van € 300,- voor de proceskosten, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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.

[6] Zie artikel 6:97 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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