Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1139

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
drs. B. Windt RBA, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	27 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Bepalingen in Basisvoorwaarden en ABV

Samenvatting

Beleggingsrekening. Opzegging op de grond dat de bank in Bulgarije geen diensten meer aanbiedt. Voldoende reële gronden voor opzegging. Niet gebleken dat de termijn in strijd is met de voorwaarden of de toets aan de eisen van redelijkheid en billijkheid niet kan doorstaan.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om: het klachtformulier, het verweerschrift van de bank, de repliek, de dupliek en de aanvullende bewijsstukken die de consument op 18 september 2024 heeft ingediend.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 september 2024. Aanwezig ter zitting waren de consument en namens de bank de heer [naam 1], kwaliteitsmanager, en mevrouw [naam 2], KYC-specialist.

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 heeft vanaf 1997 een beleggingsrekening bij (rechtsvoorgangers van) de bank gehad. Op deze rekening belegde hij op basis van execution only. Op zijn relatie met de bank zijn de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen (hierna: de Basisvoorwaarden) en de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: de ABV) van toepassing. De relevante bepalingen daarvan staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Overgelegd is een e-mail van de bank aan de consument van 12 oktober 2023:

> *(...) Saxo heeft besloten (...) de service aan inwoners van bepaalde landen te beëindigen, waaronder het land waar u (...) woonachtig (...) bent (...), namelijk Bulgarije. Dit besluit is het gevolg van de algehele risicobereidheid van Saxo Bank, die onder andere verband houdt met wettelijke regels op het gebied van het tegengaan van witwassen en financiering van terrorisme.*
> *In aansluiting op artikel 37 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen, artikel 30 van de Voorwaarden SaxoWealthCare en artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden, stellen wij u (...) op de hoogte van ons besluit dat van kracht wordt op 13 december 2023.*
> *(...) We verzoeken u (...) alle posities op uw rekening(en) te sluiten en het kassaldo over te boeken naar uw tegenrekening vóór 13 december 2023. U kunt uw effecten ook overboeken naar een rekening bij een andere dienstverlener op uw naam (...). (...)*

2.3 De bank heeft op 26 oktober 2023 een brief aan de consument verstuurd. Daarin werd de consument (nogmaals) geïnformeerd over het beëindigen van de relatie, in dezelfde bewoordingen als in de e-mail van 12 oktober 2023. De consument heeft deze brief, na thuiskomst van een internationale reis, op 11 november 2023 gelezen.

2.4 Op 21 november 2023 heeft de consument een klacht bij de bank ingediend:

> *(...) Op 11 november 2023 heb ik na thuis komst van een zakenreis uw brief gevonden gedateerd 26 oktober 2023 waarin mij wordt mede gedeeld dat mijn rekening (...) per 13 december 2023 eenzijdig door u zal worden opgeheven vanwege mijn huidige woonland, Bulgarije. (...)*
> *Ik heb deze rekening sinds 1997 (...). Het vermogen op mijn rekening heb ik in al die jaren uit inkomen en de verkoop van mijn huis (...) opgebouwd. (...)*
> *Ik ben een lange termijn belegger en mijn portefeuille is tevens mijn pensioen voorziening. Het merendeel van mijn investeringen heb ik een jaar of (veel) langer in bezit. (...)*
> *Uw beslissing (...) is (...) eenzijdig (...). Er is mij niets gevraagd en voor zover ik kan beoordelen is volledig willekeurig besloten dat Bulgarije nu een risico land is geworden. (...)*
> *Op geen enkele manier lijkt u rekening gehouden te hebbe[n] met de impact voor klanten. Ik neem aan dat helder is dat ik uw besluit niet acceptabel of redelijk vind. Ik hoop dat u na lezing van bovenstaande dit met mij eens bent en verzoek u bij deze uw besluit (...) op een fatsoenlijke en redelijke manier te herzien.*
> *(...)*
> *Mocht Saxo Bank blijven bij de opheffing van mijn rekening, dan verzoek ik mij hiervoor een redelijke termijn te geven van 5 jaar. Dit is voor mij (...) een periode waarin ik zonder problemen mijn beleggingen kan afwikkelen. (...)*

Ik ga er vanuit dat u op een redelijke manier zult reageren op deze klacht. Tevens ga ik er va[n] uit dat de datum van 13 december voor het beeindigen van mijn rekening hangende onze communicatie vervalt totdat wij een wederzijds acceptabele oplossing hebben gevonden zonder onnodige schade mijner zijds. (...)

2.5 De bank heeft op 11 december 2023 op de klacht gereageerd:

(...) Wij vinden het spijtig dat wij een goede klant relatie moeten stoppen (...). Echter door de complexiteit van wet- en regelgeving in binnen of buitenland zijn wij genoodzaakt maatregelen te nemen. Als wij aan elke inwoner van een ander land producten gaan aanbieden, dienen wij ons product governance aan te passen aan elke wetgeving van de landen. Dit is niet te doen (...) tenzij wij een vestiging hebben in het desbetreffende land. (...). (...)

2.6 De bank heeft de rekening op 13 december 2023 gesloten.

Klacht, vordering en verweer

2.7 De consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Hij noemt een schadebedrag van € 34.002,-, te vermeerderen met wettelijke rente. De vordering berust op de stelling dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld bij het beëindigen van de relatie en het opheffen van de rekening.

2.8 De bank heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de relatie met de consument mocht beëindigen en zijn rekening mocht opheffen.

Beoordelingskader

3.2 Uitgangspunt bij de beoordeling is dat de relatie tussen partijen voor onbepaalde tijd is aangegaan (wat ook wel een 'duurovereenkomst' wordt genoemd). Of een duurovereenkomst mag worden opgezegd moet worden beoordeeld aan de hand van de relevante bepalingen in de overeenkomst en de toepasselijke voorwaarden. Ook moet worden getoetst aan de eisen van redelijkheid en billijkheid vermeld in artikel 6:248 van het 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.[1]

[1] Vgl. GC Kifid 2023-0407, overweging 3.2 en de daar in de voetnoot genoemde uitspraken.

Opzeggingsbevoegdheid

3.3 De bank voert aan dat zij een opzeggingsbevoegdheid heeft, omschreven in artikel 37 Basisvoorwaarden en artikel 35 ABV. De consument maakt weliswaar bezwaar tegen de wijze waarop de bevoegdheid is uitgeoefend – volgens de consument ontbreekt een deugdelijke grond voor opzegging en is de termijn arbitrair – maar het bestaan van de bevoegdheid heeft hij niet bestreden. De commissie gaat daarom ervan uit dat de bank de relatie in beginsel mag opzeggen.

Deugdelijke grond voor opzegging?

3.4 Volgens de consument is de relatie zonder deugdelijke grond beëindigd. Hij voert aan dat hij al meer dan twintig jaar klant was en zijn geld normaal en legitiem heeft verkregen. Verder is Bulgarije een EU-lidstaat en zijn er tal van Nederlandse bedrijven actief, waaronder een aantal Nederlandse banken. In Bulgarije wonen maar weinig Nederlanders, zodat de bank moeilijk kan volhouden dat het om een strategisch besluit gaat.

3.5 De bank heeft erop gewezen dat (het hoofdkantoor van) de bank in 2023 heeft geconcludeerd dat zij, wegens toenemende regeldruk, niet langer diensten kan aanbieden in landen die niet 'white-listed' zijn.[2] De risico's die zij bij een eventuele overtreding loopt passen niet langer bij haar risicobereidheid. Bij deze beoordeling van de risico's heeft de bank gebruik gemaakt van de zogeheten 'Basel AML Index', een index die per land de risico's analyseert op het gebied van witwassen, terrorismefinanciering en gerelateerde risicodomeinen. Verder staan de hoge kosten van het naleven van deze regelgeving niet meer in verhouding tot de opbrengsten. Wegens deze omstandigheden heeft de bank besloten afscheid te nemen van haar klanten in een aantal landen, waaronder Bulgarije.

3.6 Naar het oordeel van de commissie blijkt uit de voorgaande overweging dat de bank op basis van voldoende reële gronden heeft besloten niet langer diensten aan te bieden aan de consument.

Opzeggingstermijn

3.7 Volgens de consument was de opzeggingstermijn te kort. Hij stelt dat hij de e-mail van 12 oktober 2023 niet heeft ontvangen en de opzeggingsbrief pas op 11 november 2023 heeft kunnen bekijken. Bovendien wordt de in die e-mail en brief gehanteerde termijn niet vermeld in de voorwaarden van de bank. De consument leidt daaruit af dat de opzeggingstermijn arbitrair (per afzonderlijk geval) wordt bepaald.

[2] Afgaande op de procestukken bedoelt de bank met 'white-listed gebieden' landen die internationaal zijn aangemerkt als landen met een laag risico op witwassen, corruptie en ander niet-integer en onrechtmatig gedrag.

3.8 Tegen deze argumenten brengt de bank in dat een termijn van twee maanden is gehanteerd omdat zij op 12 oktober 2023 een e-mail aan consument heeft gestuurd. Dat de consument de opzeggingsbrief pas op 11 november 2023 heeft bekeken moet voor zijn rekening blijven. Bovendien heeft de consument kans gezien het merendeel van zijn beleggingen nog voor het sluiten van zijn rekening te verkopen of over te boeken, aldus de bank.

3.9 De commissie overweegt als volgt. In haar verweer maakt de bank niet inzichtelijk wat het verband is tussen de gehanteerde termijn en de door haar genoemde opzeggingsbedingen (artikel 37 Basisvoorwaarden en artikel 35 ABV). Voor de beoordeling is dit echter niet doorslaggevend. De commissie constateert dat de termijn die de bank aan de consument heeft gegeven aanzienlijk langer is dan de termijn vermeld in artikel 37.2 Basisvoorwaarden (dat beide partijen toestaat 'onmiddellijk' op te zeggen) en dat artikel 35 ABV geen termijn vermeldt. Verder kan de gehanteerde termijn de toets aan de maatstaven van redelijkheid en billijkheid doorstaan. Daarbij kan in het midden blijven of de consument de e-mail van 12 oktober 2023 heeft ontvangen. Het staat immers vast dat hij in ieder geval de opzeggingsbrief van 26 oktober 2023 heeft ontvangen. Dit betekent dat hij een termijn van ongeveer anderhalve maand heeft gekregen voor de verkoop of overboeking van zijn beleggingen. Doorgaans is dat een toereikende periode voor het openen van een nieuwe beleggingsrekening en het verkopen van de beleggingen op de oude beleggingsrekening of (het in gang zetten van) het overboeken van beleggingen naar de nieuwe rekening. In de stukken en ter zitting heeft de consument ook geen specifieke feiten vermeld die aannemelijk maken dat meer tijd nodig was om een nieuwe beleggingsrekening bij een andere bank of broker te openen.

3.10 Wegens de hiervoor genoemde omstandigheden is niet gebleken dat een te korte opzeggingstermijn is gehanteerd.

3.11 De consument heeft erop gewezen dat hij in zijn klacht van 21 november 2023 de bank heeft verzocht met hem in gesprek te gaan over een oplossing en dat de bank pas op 11 december 2023 heeft gereageerd. Voor zover de consument bedoelt dat de bank een langere opzeggingstermijn had moeten hanteren, kan hij daarin niet worden gevolgd. De commissie is van oordeel dat een sneller antwoord van de bank, met een inhoudelijke reactie op het voorstel om over een oplossing te praten, wenselijk was geweest. Voor de vraag op welke termijn bank mocht opzeggen maakt dit echter geen verschil. Als een opzegging toegestaan is, wordt dit immers niet anders door het indienen van een klacht.

Slotsom

3.12 Gezien het voorgaande zal de vordering van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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-en-statuten. 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending 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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Basisvoorwaarden en de ABV

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.

Algemene Bankvoorwaarden
Artikel 35 Opzegging van de relatie
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. (...)
2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. (...)
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.