

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0259

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	31 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Saxo Bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Beëindiging beleggingsrekening. De consument en zijn partner hebben hun gegevens niet tijdig bijgewerkt, waardoor Saxo Bank het cliëntenonderzoek niet kon afronden. Gelet daarop vindt de commissie het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar dat Saxo Bank is overgegaan tot beëindiging van de beleggingsrekening. De vordering wordt afgewezen.

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 Saxo Bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Saxo 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 Saxo 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 en zijn partner hadden een beleggingsrekening bij Saxo Bank. Op de relatie tussen partijen waren onder meer de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen en de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing.¹

¹ De relevante bepalingen van deze algemene voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.2 Op 16 februari 2023 heeft Saxo Bank de consument een e-mail gestuurd met de volgende tekst:

“Wij hebben u een bericht gestuurd waarin wij u verzoeken om binnen 90 dagen de gegevens bij te werken van uw rekening met client ID undefined. Wij hebben deze gegevens nodig om aan wet -en regelgeving te kunnen voldoen. Uw rekening is echter al enige tijd geblokkeerd voor aankopen en stortingen omdat wij nog een aantal gegevens van u missen.

In tegenstelling tot wat er in het automatisch gegenereerde bericht dat naar u is verzonden wordt aangegeven, hebben wij uiterlijk 30 dagen nadat deze e-mail is verzonden de bijgewerkte gegevens voor uw rekening nodig. Let op dat dit afwijkt van de termijn in het automatisch gegenereerde bericht door het platform.

Wij willen u uiteraard graag als klant behouden en verzoeken u daarom vriendelijk om de onderstaande stappen te doorlopen en af te ronden.

Zo werkt u uw gegevens bij:

1. Log in op SaxoInvestor of SaxoTraderGo en klik rechtsboven op het pictogram: . In de mobiele apps tikt u rechtsonder op ‘Mijn profiel’

2. Klik of tik op ‘Bijwerken rekeninggegevens’ en volg de stappen op het scherm

Let op: bij een en/of-rekening dienen beide rekeninghouders zelf in te loggen en de gegevens bij te werken”

- 2.3 Op 10 augustus 2023 heeft Saxo Bank opnieuw een e-mail aan de consument gestuurd. In de e-mail is het volgende opgenomen:

“We hebben gemerkt dat de persoonlijke gegevens van uw rekening met client ID [...] al enige tijd niet zijn bijgewerkt. Houd u er rekening mee dat er voor uw rekening twee rekeninghouders zijn en dat beide personen apart dienen in te loggen met de persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord.

Omdat het up-to-date houden van uw informatie een belangrijke wettelijke vereiste is, dienen we uw rekening helaas op te heffen als u uw informatie niet voor zaterdag 30 september 2023 heeft bijgewerkt (...).

- 2.4 Saxo Bank heeft de consument op 24 augustus 2023 opnieuw een e-mail gestuurd met vergelijkbare strekking.

- 2.5 Op 7 september 2023 heeft Saxo Bank een SMS-bericht verstuurd aan de consument met de mededeling dat zijn beleggingsrekening zal worden opgeheven als zijn persoonlijke gegevens niet worden bijgewerkt. De zoon van de consument heeft daarop contact opgenomen met Saxo Bank.

Naar aanleiding van het telefoongesprek heeft hij gegevens van de consument bijgewerkt en een kopie van de identiteitsbewijzen van zijn ouders meegestuurd. De ontvangst daarvan is door Saxo Bank bevestigd op 17 september 2023.

2.6 Op 5 december 2023 heeft Saxo Bank de consument een e-mail gestuurd met de mededeling dat zij niet over alle benodigde gegevens beschikt en vanwege ken-uw-cliëntverplichtingen over zal gaan tot het sluiten van de beleggingsrekening vanaf 5 februari 2024. De zoon van de consument heeft hierover telefonisch contact opgenomen met Saxo Bank. Tijdens dat gesprek is hem verteld dat er geen telefoonnummer en e-mailadres bekend was van de partner van de consument (de andere rekeninghouder). Omdat de partner van de consument geen mobiele telefoon en e-mailadres heeft, heeft Saxo Bank hem geïnstrueerd het contactformulier nogmaals in te vullen met de gegevens van haar partner – de consument – en dat formulier te uploaden.

2.7 De zoon van de consument heeft de gegevens van de partner vervolgens verstrekt door het formulier op 22 december 2023 per e-mail aan Saxo Bank te versturen, omdat uploaden op dat moment niet meer mogelijk was. In de e-mail heeft de zoon van de consument gevraagd om een bevestiging dat de rekening in stand blijft.

2.8 Saxo Bank heeft op 8 januari 2024 een automatisch gegenereerde e-mail aan de consument gestuurd met de volgende tekst:

“Bij Saxo Bank heeft de veiligheid van uw persoonlijke gegevens en uw aanmeldingsgegevens de hoogste prioriteit.

Het telefoonnummer dat u bij ons hebt geregistreerd, is gewijzigd.

Als u deze wijziging niet hebt geïnitieerd, neemt u direct contact met ons op.

(...)”

2.9 Op 9 januari 2024 heeft Saxo Bank de consument en zijn partner nogmaals verzocht hun gegevens bij te werken. Zij zijn er daarbij op gewezen dat bij een en/of rekening beide rekeninghouders gegevens moeten bijwerken. De zoon van de consument heeft daar op 10 januari 2024 op gereageerd:

“(...) Ik ontvang weer een email dat de gegevens niet zijn bijgewerkt. Dit begint erg vervelend te worden.

Graag een bevestiging als dit eindelijk verwerkt is.”

2.10 Op 24 januari 2024 heeft Saxo Bank een e-mail met gelijke strekking aan de consument verstuurd. Daarnaast is op 30 januari 2024 een SMS-bericht aan de consument verstuurd met de mededeling dat zijn posities zullen worden verkocht en de beleggingsrekening zal worden gesloten als hij zijn gegevens niet onmiddellijk bijwerkt.

- 2.11 Op 7 februari 2024 heeft Saxo Bank de portefeuille van de consument en zijn partner geliquideerd.

De klacht en vordering

- 2.12 De consument stelt dat Saxo Bank haar zorgplicht heeft geschonden door zijn beleggingsrekening te beëindigen en de portefeuille te verkopen zonder zijn toestemming, zonder dat daar een dringende reden voor was en zonder een fatsoenlijke aankondiging. Daarnaast stelt hij dat Saxo Bank in de gegeven omstandigheden geen gebruik mocht maken van haar opzegbevoegdheid. Hij voert daartoe het volgende aan.
- 2.13 De consument en zijn partner hebben de beleggingsrekening al sinds 2006. Sinds het aankopen van de aandelen hebben zij nooit transacties verricht. Zij zijn op leeftijd en niet goed thuis in moderne communicatiemiddelen. De consument gebruikt zijn mobiele telefoon enkel om mee te kunnen bellen. De zoon van de consument heeft een e-mailadres voor hem aangemaakt, maar de consument heeft moeite met het gebruik daarvan. De zoon van de consument controleert de inbox van het e-mailadres van tijd tot tijd. Het niet reageren op e-mails en SMS-berichten, de inactiviteit op de beleggingsrekening en de leeftijd van de consument en zijn partner hadden voor Saxo Bank signalen moeten zijn dat de manier van communiceren niet effectief was.
- 2.14 De communicatie vanuit Saxo Bank was onvoldoende en onduidelijk. Bij toeval zag de zoon van de consument in september 2023 het SMS-bericht over de dreigende opheffing van de beleggingsrekening en heeft hij actie ondernomen. Op zijn verzoeken om te bevestigen dat de beleggingsrekening in stand zou blijven is door Saxo Bank niet gereageerd. Toen hij in december 2023 nogmaals contact opnam met Saxo Bank vanwege een nieuwe e-mail waarin de beëindiging van de rekening werd aangekondigd, werd duidelijk dat de ontbrekende gegevens enkel het e-mailadres en telefoonnummer van de partner van de consument betrof. Op advies van Saxo Bank heeft hij dezelfde gegevens als voor de consument ingevuld en verzocht om een bevestiging dat de beleggingsrekening in stand kon blijven. Vanwege de e-mail van 8 januari 2024, waarin de wijziging van het telefoonnummer is bevestigd en verkeerde hij in de veronderstelling dat Saxo Bank over alle benodigde gegevens beschikte. In deze e-mail is niet verwezen naar de noodzaak voor de partner van de consument om in te loggen. Bovendien was de communicatie steeds gericht aan de consument en niet aan zijn partner, wat de onduidelijkheid versterkt.
- 2.15 De consument heeft het saldo van € 28.631,02 overgeboekt naar een andere beleggingsonderneming. Dat saldo heeft hij aangewend om de portefeuille gedeeltelijk te herstellen. Daarbij heeft hij zelf nog een bedrag van € 1.168,62 ingelegd. De volgende aandelen heeft de consument niet terug kunnen kopen: 23 stuks Akzo Nobel, 23 stuks Corbion, 1 stuk KPN, 1 stuk Shell PLC en 9 stuks Unilever PLC. De consument vordert een schadevergoeding van € 1.395,68, bestaande uit een bedrag van € 1.168,62 voor het (gedeeltelijk) herstellen van zijn portefeuille en € 227,06 aan misgelopen dividend tot 31 mei 2024, een en ander vermeerderd met de wettelijke rente.

Daarnaast vordert hij vergoeding van misgelopen dividend na 31 mei 2024. Tot slot vordert hij dat Saxo Bank ertoe wordt verplicht de aandelen die hij niet heeft kunnen terugkopen terug te kopen en naar zijn nieuwe beleggingsrekening over te boeken, dan wel hem in staat te stellen deze aandelen terug te kopen.

Het verweer

- 2.16 Saxo Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Juridisch kader

- 3.1 De commissie moet beoordelen of Saxo Bank de beleggingsrekening van de consument en zijn partner mocht beëindigen.
- 3.2 Bij de beantwoording van deze vraag is van belang dat Saxo Bank in beginsel bevoegd is om de relatie met de consument op te zeggen. Deze bevoegdheid is onder meer neergelegd in artikel 33 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen. Saxo Bank mag echter geen beroep doen op deze opzegbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn (in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek).²
- 3.3 In dat verband is van belang dat Saxo Bank op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: de Wwft) verplicht is om cliëntenonderzoek te verrichten. Dit cliëntenonderzoek moet Saxo Bank (onder meer) in staat stellen om de cliënt te identificeren en de identiteit te verifiëren (artikel 3 lid 2 onder a Wwft). Als Saxo Bank het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren, is zij verplicht de relatie te beëindigen; dit is bepaald in artikel 5 lid 3 Wwft. In het kader van dit cliëntenonderzoek heeft Saxo Bank de consument en zijn partner gevraagd om hun persoonlijke gegevens bij te werken. Het gaat om een periodiek cliëntenonderzoek. Saxo Bank mag haar cliënten daarom verzoeken om hun persoonlijke gegevens 'bij te werken' door deze gegevens te verifiëren en te bevestigen dan wel aan te passen. Daarbij hanteert Saxo Bank het beleid dat bij een gezamenlijke rekening beide rekeninghouders zelf hun eigen persoonlijke gegevens moeten bijwerken. Dus ook als er niets gewijzigd is in de persoonlijke situatie, dient een cliënt aan dit verzoek gehoor te geven.³

² Zie Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141.

³ Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2025-0149, 2024-0939 en 2024-0969.

- 3.4 In artikel 33 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen is, naast een opzegbevoegdheid, ook een verplichting opgenomen voor de consument om binnen een redelijke termijn informatie te verstrekken als Saxo Bank daarnaar vraagt in het kader van het cliënten-onderzoek. Dit neemt niet weg dat Saxo Bank op grond van artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden gehouden is zorgvuldig te handelen en daarbij zo goed mogelijk rekening te houden met de belangen van de consument.

Beoordeling

- 3.5 De commissie is van oordeel dat Saxo Bank in de gegeven omstandigheden de relatie met de consument mocht opzeggen en de beleggingsrekening mocht beëindigen. Voor dat oordeel is het volgende van belang. Uit het dossier blijkt dat Saxo Bank op 16 februari 2023 is begonnen met het versturen van verzoeken aan de consument en zijn partner om hun gegevens bij te werken. Op 10 augustus, 24 augustus (per e-mail) en 7 september 2023 (per SMS-bericht) heeft Saxo Bank de consument en zijn partner herinneringen verstuurd. In de e-mails is telkens vermeld dat bij een en/of rekening beide rekeninghouders hun gegevens moeten bijwerken. Bovendien is verwezen naar het 'Helpcenter' op de website van Saxo Bank waar nadere informatie is opgenomen over het bijwerken van gegevens. Pas in september 2023 is op het verzoek van Saxo Bank gereageerd door de zoon van de consument, waarbij alleen de gegevens van één rekeninghouder, de consument, zijn bijgewerkt. Saxo Bank heeft daarom in december 2023 opnieuw een herinnering gestuurd. Hoewel de zoon van de consument daarna diezelfde maand de gevraagde gegevens heeft verstuurd, is het misgegaan omdat hij daarbij niet – volgens de instructie – heeft ingelogd namens de partner van de consument (de tweede rekeninghouder). Saxo Bank heeft daarna opnieuw herinneringen verstuurd per e-mail op 9 en 24 januari 2024, gevolgd door een SMS-bericht op 30 januari 2024.
- 3.6 Het is spijtig dat Saxo Bank niet heeft gereageerd op de e-mails van de consument van 22 december 2023 en 10 januari 2024, waarin hij vroeg om een bevestiging dat alles in orde was. Naar het oordeel van de commissie heeft Saxo Bank echter voldoende duidelijk gecommuniceerd dat in geval van een en/of rekening beide rekeninghouders met eigen inloggegevens de gevraagde informatie dienden aan te leveren. Van de consument en zijn partner mocht dan ook worden verwacht dat zij die instructie zouden opvolgen. Zij hebben bovendien ruim voldoende tijd (bijna een jaar) gekregen om aan de informatieverzoeken te voldoen. Bovendien is ook na 10 januari 2024 nog tweemaal een bericht gestuurd met het verzoek om de gegevens bij te werken. Vanwege deze omstandigheden kan het gegeven dat Saxo Bank niet heeft gereageerd op de e-mails van de zoon van de consument niet leiden tot de conclusie dat de opzegging niet rechtsgeldig is.
- 3.7 Dat de consument en zijn partner niet goed overweg kunnen met moderne communicatiemiddelen is begrijpelijk gezien hun leeftijd, maar komt voor hun eigen risico.

Partijen zijn overeengekomen dat Saxo Bank berichten aan de consument in elektronische vorm verstuurd.⁴ Saxo Bank was niet verplicht om de consument op een andere manier te bereiken. Daar komt bij dat uit het feitencomplex blijkt dat Saxo Bank zich voldoende heeft ingespannen om de consument te instrueren hoe de gegevens in de systemen van Saxo Bank kunnen worden bijgewerkt. Ook heeft Saxo Bank de consument daarvoor voldoende tijd gegeven.

- 3.8 Dit brengt de commissie tot het volgende. Aangezien de consument en zijn partner hun gegevens niet binnen de gestelde termijnen en volgens de instructie hebben bijgewerkt, kon Saxo Bank het cliëntenonderzoek niet afronden. Saxo Bank is in dat geval wettelijk verplicht om de relatie te beëindigen. Naar het oordeel van de commissie heeft Saxo Bank daarbij voldoende zorgvuldigheid betracht. Het beroep van Saxo Bank op de opzegbevoegdheid is in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en dat hun vordering moet worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.9 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen artikel 8 en 33 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen en artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.⁵

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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.

⁴ Zie artikel 8 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen, opgenomen in de bijlage.

⁵ Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0969.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Basisvoorwaarden Zelf Beleggen

Artikel 8 Omgang en communicatie

8.1 Rapporten over handelsactiviteiten, saldi van Rekeningen, rekeningafschriften en rekeningoverzichten worden op de Handelsapplicatie beschikbaar gesteld of verstrekt aan de Cliënt. Rekeningoverzichten worden ten minste elk kwartaal verstrekt aan de Cliënt op de Handelsapplicatie, en vaker wanneer de Cliënt daarom verzoekt.

8.2 Door akkoord te gaan met deze Basisvoorwaarden, stemt de Cliënt er uitdrukkelijk mee in dat kennisgevingen of andere door Saxo aan de Cliënt te verstrekken mededelingen, waaronder rekeningafschriften, rekeningoverzichten en Afwikkelings-/ Transactiebevestigingen in elektronische vorm aan de Cliënt kunnen worden gezonden via e-mail of door weergave op het rekeningoverzicht van de Cliënt op de Handelsapplicatie. De Cliënt is verplicht Saxo hiertoe een e-mailadres te verstrekken. Een e-mail wordt geacht door de Cliënt te zijn ontvangen wanneer deze verzonden is door Saxo. Saxo is niet verantwoordelijk voor vertragingen, wijzigingen, omleidingen of andere aanpassingen die een e-mail of ander bericht kan ondergaan na verzending door Saxo. Een bericht op het rekeningoverzicht van de Cliënt op de Handelsapplicatie wordt geacht door de Cliënt te zijn ontvangen wanneer Saxo het bericht op de Handelsapplicatie heeft geplaatst. Het is de verantwoordelijkheid van de Cliënt om ervoor te zorgen dat zijn software- en hardwareconfiguratie niet verhindert dat de Cliënt e-mails kan ontvangen of toegang heeft tot de Handelsapplicatie. Saxo is niet aansprakelijk voor enige schade, verlies, kosten of uitgaven die de Cliënt of een derde partij kan lijden of maken als gevolg van het niet of onjuist ontvangen, lezen, interpreteren of beantwoorden van een e-mail of ander bericht dat verzonden is door Saxo.

8.3 De Cliënt is verplicht de inhoud van iedere mededeling, bericht, verklaring of document van Saxo te controleren, ongeacht of deze elektronisch of in gedrukte vorm is verzonden.

Artikel 33

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 binnen een redelijke termijn aan Saxo 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.

Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 2 – Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.

Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.

U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.