Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0655

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. J. van der Groen, W.J.J. Ong RA, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	13 augustus 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 afgewezen
Bijlage	Bepalingen in Basisvoorwaarden

Samenvatting

De consument had een beleggingsrekening bij de bank. De bank heeft cliëntonderzoek op grond van de Wwft uitgevoerd en in verband daarmee besloten tot gedeeltelijke blokkade van de rekening. Niet gebleken dat de blokkade onredelijk of disproportioneel was.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om het klachtformulier, het verweerschrift, de repliek en de dupliek.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 april 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mr. [naam 1], advocaat, [naam 2], kwaliteitsmanager, en [naam 3], paralegal.

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 een beleggingsrekening bij de bank. Hij belegt op basis van execution only. Op de relatie van consument met de bank zijn de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen (hierna: de Basisvoorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen daarvan staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Bij e-mail van 3 juni 2024 heeft de bank de consument verzocht zijn rekeninggegevens bij te werken:

(...) We vragen u (...) uw gegevens voor uw rekening met Saxo ID (...) binnen 20 dagen bij te werken. Door te updaten kunnen we tijdig voldoen aan de wettelijke vereisten en een vertrouwde en veilige broker voor u blijven.
Houd er rekening mee dat als u uw gegevens niet bijwerkt, dit invloed kan hebben op hoe u in de toekomst gebruik kunt maken van onze diensten. De toegang tot uw rekening kan worden beperkt, wat betekent dat u geen nieuwe posities kunt openen of geld kunt storten.
(...)
Hoe werkt u uw gegevens bij?
[Hier volgt een instructie voor gegevens bijwerken, toevoeging Kifid.] (...)

2.3 Omstreeks 21 juni 2024 heeft de consument, via de app van de bank, zijn gegevens bijgewerkt. Op 21 juni 2024 heeft de bank hem gemaild:

(...) We hebben uw bijgewerkte gegevens ontvangen voor uw rekening (...). Er zijn echter aanvullende gegevens nodig.
Hoe werkt u uw gegevens bij?
[Hier volgt een instructie voor gegevens bijwerken.] (...)

2.4 Op de rekening bij de bank belegde de consument in callopties op de Nasdaq. Hij heeft zijn posities in deze callopties op 21 juni 2024 doorgerold.

2.5 Op 24 juni 2024 heeft de bank gemaild:

(...) Aangezien u uw gegevens niet heeft bijgewerkt, is uw rekening (...) beperkt. Totdat u uw gegevens heeft bijgewerkt, kunt u alleen uw posities verminderen of sluiten; u kunt geen nieuwe posities openen of geld storten op uw rekening.
Werk uw gegevens nu bij om de beperkingen op te heffen.
[Hier volgt een instructie voor gegevens bijwerken, toevoeging Kifid.] (...)

2.6 Omdat de blokkade hem te lang duurde heeft de consument de bank meermalen gebeld, onder andere op 5, 8 en 10 juli 2024.

2.7 Op 10 juli 2024 heeft de bank bericht dat aanvullende gegevens nodig waren. Op diezelfde dag heeft de consument geschreven:

(...) Hierbij geef ik u antwoord op uw verzoek.
A. De jaarlijkse huurinkomsten zijn ca € 56.400,00
B. In totaal zijn er 4 appartementen waarvan 3 verhuurd en 36 garageboxen alle (...) verhuurd. Als bijlage heb ik een overzicht van de gemeentelijke belastingen gedaan. Hier staat ook de OZB-waarde van het onroerend goed aangegeven.
C. Zoals hierboven al aangegeven.
D. De panden en garages zijn volledig uit eigen middelen aangeschaft verkregen uit arbeid, huuropbrengst en beleggen.
E. De huidige waarde staat aangegeven op de aanslag gemeentelijke belastingen.

Verder heb ik als bijlage mijn voorlopige aanslag inkomstenbelasting gedaan over 2022 want 2023 is nog niet klaar. En verder een fiscaal overzicht van 2023 over mijn beleggingen via Saxo-Bank Dit vermogen is gegroeid over een periode van vele jaren via [namen van rechtsvoorgangers van de bank] en nu Saxo Bank. (...)

2.8 Op 17 juli 2024 heeft de bank de consument bericht:

(...) Bijgevoegd vindt u de vragen van onze analist.:
1. Hartelijk dank voor uw antwoord. Volgens onze gegevens kunnen we zien dat vanaf Dec 2023-May 2024 u circa 680k [heeft] gestort (...). Kunt u ons uw bron van vermogen sturen (...)?
2. U hebt aangegeven dat (een deel van) uw vermogen afkomstig is uit (...) huuropbrengsten. [Wij] (...) vragen volgende documenten te verschaffen:
a. laatste belastingaangifte
b. Bankafschriften van de laatste drie maanden waaruit uw huurinkomsten blijken [of] Huurovereenkomsten
c. Gelieve het formulier "zakelijk vastgoed (...) particulieren B" in te vullen (...) [link]
3. Welk van de volgende doelen beschrijft het best uw plan voor de rekening?
Lange termijn beleggingen (buy and hold)
Actief handelen
Sparen
Kapitaalbehoud/hedging
(...)
4. Kunt u (...) uitleg geven in welke beleggingsproducten en -diensten u voornamelijk geïnteresseerd bent? (...)

2.9 Op 18 juli 2024 heeft de consument het genoemde formulier over zakelijk vastgoed ingevuld en aan de bank toegestuurd. In het formulier heeft hij vermeld dat het vastgoed volledig privé was en aan particulieren werd verhuurd.

2.10 Wegens de hiervoor beschreven gang van zaken heeft de consument besloten zijn posities in callopties op de Nasdaq te sluiten en het geldsaldo op de beleggingsrekening grotendeels naar een rekening elders over te boeken.

2.11 Op 23 juli 2024 heeft de bank gemaild dat het cliëntonderzoek was afgerond en de blokkade opgeheven.

Klacht, vordering en verweer

2.12 De consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Hij noemt een schadebedrag van € 200.000,-, te vermeerderen met wettelijke rente over een bedrag van € 723.066,- vanaf 17 juli 2024. De vordering berust op de stelling dat de bank de rekening niet van 24 juni tot en met 23 juli 2024 had mogen blokkeren. Als de bank de rekening al mocht blokkeren, had zij in ieder geval de blokkade eerder moeten beëindigen.

Verder stelt de consument dat medewerkers van de bank onduidelijk communiceerden toen hij navraag deed naar de reden voor de blokkade en de duur daarvan.

Het verweer

2.13 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 een bank die een cliëntonderzoek verricht een beleggingsrekening mag blokkeren als de van de klant ontvangen gegevens naar haar oordeel ontoereikend zijn en zo ja hoe lang de blokkade mag duren.

3.2 Dit is in eerdere uitspraken van de commissie aan de orde gekomen.[1] Zoals in die uitspraken is overwogen, biedt artikel 3 lid 2 van de Wwft[2] een wettelijke grondslag voor een cliënt-onderzoek. Doel van een dergelijk onderzoek is onder meer een voortdurende controle op transacties, om te verifiëren 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 transactie gebruikt worden'.[3]

3.3 Artikel 33 Basisvoorwaarden bepaalt dat de bank cliëntonderzoek kan verrichten en in dat kader informatie bij de klant kan opvragen over bijvoorbeeld (de herkomst van) diens vermogen. Op grond van deze bepaling dient de klant de gevraagde informatie binnen een redelijke termijn te verstrekken en kan de bank de rekening blokkeren zolang het onderzoek niet is afgerond. Verder volgt uit artikel 3 lid 2 Wwft dat voor een informatieverzoek een concrete aanleiding niet vereist is. De instelling moet immers voortdurend controle uitoefenen of mogelijk sprake is van witwassen of ander onoorbaar gedrag. Bovendien is in de genoemde uitspraken overwogen dat de Wwft een instelling de vrijheid laat te bepalen hoe zij haar cliëntonderzoek inricht. Daarbij geldt wel de begrenzing dat het onderzoek 'redelijk en proportioneel' moet zijn. Ook is in de genoemde uitspraken overwogen dat een bank een beleggingsrekening voor transacties mag blokkeren zolang, bij gebrek aan medewerking van de cliënt, het cliëntonderzoek niet is voltooid.

3.4 Aan de hand van het hiervoor omschreven criterium (de bank mag in een cliëntonderzoek informatie opvragen, mits redelijk en proportioneel, en mag een rekening blokkeren als de informatie niet wordt verstrekt) zal de commissie deze zaak beoordelen. Dit brengt de commissie tot het oordeel dat de bank de rekening op 24 juni 2024 heeft mogen blokkeren.

---

[1] 2023-0613, 2023-1008 en 2025-0464.
[2] De volledige naam van de wet is 'Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme'.
[3] Zie artikel 3 lid 2 onder d Wwft.

In haar e-mail van 3 juni 2024 had de bank immers de consument verzocht zijn gegevens binnen twintig dagen (dus uiterlijk 23 juni 2024) bij te werken. Daarbij had de bank opgemerkt dat, als niet tijdig aan het informatieverzoek werd voldaan, de rekening kon worden geblokkeerd. Dit wordt niet anders door de stelling van de consument dat het informatieverzoek van 3 juni 2024 hem niet was opgevallen omdat al zijn contact met de bank via de app verliep en hij bovendien veel e-mails van de bank ontving. In de Basisvoorwaarden staat immers dat de bank per e-mail met de klant mag communiceren.

3.5 Aan de orde is vervolgens de vraag of de bank de rekening mocht (blijven) blokkeren tot en met 23 juli 2024. De consument voert aan dat de blokkade langer heeft geduurd dan redelijkerwijs nodig en dat hij daardoor schade heeft geleden.

3.6 Ook bij dit geschilpunt is van belang dat de bank de vrijheid heeft te bepalen hoe zij cliënt-onderzoek verricht, met als begrenzing dat haar werkwijze redelijk en proportioneel dient te zijn. Naar het oordeel van de commissie is in dit geval, bij de duur van de blokkade, de grens van redelijkheid en proportionaliteit niet overschreden. Bij dit oordeel betrekt de commissie de volgende omstandigheden:

(a) De consument heeft pas omstreeks 21 juni 2024 gereageerd op het informatieverzoek van 3 juni 2024 (zie 2.3).
(b) De aangeleverde gegevens waren in eerste instantie ontoereikend.
(c) De bank heeft relatief snel gereageerd op de ontvangen (aanvullende) gegevens.
(d) Uit een eerdere uitspraak (GC 2024-0562) blijkt dat de bank (ongeveer) vier weken als een gebruikelijke verwerkingstijd beschouwt.
(e) De stukken bieden geen aanwijzingen dat de bank zonder redelijke grond informatie heeft opgevraagd.

3.7 Gezien het voorgaande is niet gebleken dat de bank bij het blokkeren van de rekening in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld. De vordering van de consument zal daarom 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

8. Omgang en communicatie
(...)
8.2 Door akkoord te gaan met deze Voorwaarden, stemt de Cliënt er uitdrukkelijk mee in dat kennisgevingen of andere door Saxo Bank aan de Cliënt te verstrekken mededelingen, waaronder rekeningafschriften, rekeningoverzichten en Afwikkelings-/Transactie-bevestigingen 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 Bank hiertoe een e-mailadres te verstrekken. Een e-mail wordt geacht door de Cliënt te zijn ontvangen wanneer deze verzonden is door Saxo Bank.
(...)

33. Cliëntonderzoek

Saxo Bank voert cliëntonderzoek uit om aan haar wettelijke verplichtingen omtrent anti-witwassen en terrorismefinanciering 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 Bank te verstrekken. In afwachting van deze informatie en gedurende de periode die nodig is om de informatie te verwerken kan Saxo Bank de Rekening en online omgeving van de Cliënt blokkeren. Saxo Bank kan ook de Cliëntrelatie opzeggen indien Saxo Bank naar haar oordeel het risico loopt dat zij niet aan haar wettelijke verplichtingen kan voldoen.