Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0969

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	5 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en uit de wet

Samenvatting

Cliëntonderzoek. Opzegging klantrelatie. De commissie oordeelt dat bank de klantrelatie mocht opzeggen, dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is en dat de bank de consument geen schadevergoeding hoeft te betalen.

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 en 5) de dupliek van de 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft samen met zijn echtgenote een beleggingsrekening bij de bank. Op deze rekening belegt hij op basis van execution only. Op de beleggingsrekening zijn de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen, de Leeswijzer bij die voorwaarden en de Belangrijke Informatie Zelf Beleggen van toepassing.

2.2 Op 23 augustus 2022 heeft de consument via de app van de bank een bericht ontvangen dat de bank niet beschikte over de gegevens van zijn mederekeninghouder, met instructies hoe deze gegevens konden worden aangeleverd.

Op 21 november 2022 heeft de bank hem geschreven: *"Wij hebben de documenten zoals vermeld in onze vorige e-mail met betrekking tot uw gezamenlijke rekening bij ons niet ontvangen. Daarom kunt u bijgevoegd een PDF-formulier vinden dat moet worden ingevuld en ondertekend door de tweede mederekeninghouder (...). U kunt het ingevulde formulier samen met een kopie van hun identiteitskaart of paspoort veilig in dit ticket uploaden. (...)"* De bank heeft daarbij geschreven dat zij de rekening zou beperken voor nieuwe aankopen en stortingen als de gegevens niet op 30 december 2022 zouden zijn aangeleverd. Op 1 februari 2024 heeft de consument de gegevens aangeleverd, met daarbij het bericht *"ik hoop dat het zo klaar is."*

2.3 Op 10 augustus 2023 heeft de bank gemaild: *"(...) 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 belangrijk wettelijke vereiste is, dienen we uw rekening helaas op te heffen als uw informatie niet voor zaterdag 30 september 2023 heeft bijgewerkt. (...)"

2.4 Op 24 augustus 2023 heeft de bank per mail een herinnering gestuurd. Op 7 december 2023 heeft de bank nogmaals een herinnering gestuurd en aangezegd dat, als de gegevens niet werden bijgewerkt, de rekening vanaf 7 februari 2024 zou worden opgeheven.

2.5 Op 8 maart 2024 heeft de bank de consument bericht dat zijn rekening was opgeheven en verzocht om zo spoedig mogelijk zijn posities te sluiten of over te boeken naar een andere rekening. De bank kondigde aan op 10 april 2024 de nog openstaande posities te zullen sluiten.

2.6 Op 10 april 2024 heeft de bank de portefeuille van de consument geliquideerd. Op 12 april 2024 heeft de consument het saldo naar de tegenrekening overgeboekt.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert herstel van zijn portefeuille. Hij stelt een schade te hebben geleden van € 2.000,- (op het moment van indienen van de klacht).

2.8 De consument vindt dat de bank ernstig in gebreke is gebleven door hem niet te informeren over het aanleveren van gegevens. De bank heeft een paar mails gestuurd, maar heeft geen poging gedaan om de consument te bellen of om hem op enige andere manier te bereiken. De consument heeft de mails niet ontvangen omdat hij het mailadres van de bank (info@mail.home.saxo) als spam had aangemerkt. Hij ontving teveel spam via dit adres. Op 10 april 2024 ontving de consument ineens notificaties op zijn mobiele telefoon omdat al zijn aandelen verkocht waren. De verkoop was tegen een bestens-koers, wat veel te laag is. De consument heeft contact gezocht met de bank om de verkoop onmiddellijk terug te draaien. Dit kon niet omdat hij zijn gegevens had moeten bijwerken.

De bank had deze gegevens echter al, omdat de consument zijn gegevens een jaar daarvoor ook al geverifieerd had en hij op 1 februari 2024 de gevraagde gegevens had bijgewerkt, op dezelfde manier als in 2022. Daarop heeft de consument geen reactie ontvangen, dus hij ging ervan uit dat de gegevens goed ontvangen waren.

Het verweer

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De centrale vraag en het beoordelingskader

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de relatie met de consument heeft mogen opzeggen en of zij de gestelde schade moet vergoeden.

3.2 Daarbij geldt als uitgangspunt dat de relatie tussen de consument en de bank een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd is. De vraag of een dergelijke overeenkomst mag worden opgezegd, wordt beantwoord aan de hand van de toepasselijke voorwaarden. Ook moet worden getoetst aan de eisen van redelijkheid en billijkheid. Deze staan beschreven in artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek (BW). De Hoge Raad heeft overwogen dat op grond van artikel 6:248 lid 1 BW aanvullende eisen kunnen gelden voor een opzegging, zoals het bestaan van een zwaarwegende grond voor de opzegging, het hanteren van een bepaalde opzegtermijn of het betalen van een (schade)vergoeding. Op grond van artikel 6:248 lid 2 BW kan de opzegging onder de gegeven omstandigheden onaanvaardbaar zijn.[1]

De opzeggingsbevoegdheid

3.3 Bij de beoordeling van de klacht zal de commissie uitgaan van de opzeggingsbevoegdheid waarop de bank zich beroept. De bank beroept zich op artikel 33 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen. Ook verwijst zij naar artikel 20 van de Leeswijzer Basisvoorwaarden Zelf Beleggen. De commissie overweegt dat aan de bank op grond van deze bepalingen inderdaad de bevoegdheid toekomt om de klantrelatie op te zeggen.

[1] Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141, overweging 3.6.3 en 3.6.4. Zie ook Hoge Raad 10 juni 2016, ECLI:NL:HR:2016:1134, overweging 4.4.2., te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.4 In dit verband wijst de commissie op een aantal eerdere uitspraken, waarin zij heeft overwogen dat artikel 3 lid 2 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) een wettelijke grondslag biedt voor een cliëntonderzoek met als doel 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.' Uit artikel 3 lid 2 Wwft volgt verder 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. Ten slotte heeft de commissie overwogen dat de Wwft een instelling de vrijheid laat te bepalen hoe zij haar cliënt-onderzoek inricht. Daarbij geldt de begrenzing dat het onderzoek 'redelijk en proportioneel' moet zijn.[2]

Redelijkheid en billijkheid

3.5 De bank heeft toegelicht dat zij de klantrelatie heeft opgezegd en de portefeuille heeft verkocht vanwege de eisen die de Wwft aan haar stelt. Uit artikel 5 lid 3 Wwft zou volgen dat zij geen diensten mag verlenen als het klantonderzoek niet kan worden afgerond. De commissie constateert dat artikel 5 lid 3 Wwft inderdaad bepaalt dat een instelling die niet kan voldoen aan de identificatieverplichting van artikel 3 lid 2 Wwft, de relatie beëindigt.

3.6 De bank heeft de consument op 10 en 24 augustus 2023 per mail benaderd met het verzoek om de informatie aan te leveren. Op 7 december 2023 heeft de bank de consument gewaarschuwd dat op 7 februari 2024 zijn rekening zou worden opgeheven als hij de gegevens dan niet zou hebben bijgewerkt. Na de opheffing van de rekening heeft de bank de consument tot 10 april 2024 de tijd gegeven om zijn posities over te boeken, zodat deze niet zouden worden geliquideerd. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank de consument daarmee voldoende tijd gegeven om de gevraagde informatie aan te leveren en eveneens voldoende tijd gegeven zijn portefeuille desgewenst elders onder te brengen.

3.7 De consument heeft aangevoerd dat de bank hem niet alleen per mail, maar ook op een andere manier had moeten proberen te bereiken. Daarbij heeft hij verklaard dat hij het e-mailadres van de bank heeft aangemerkt als spam, omdat hij via dit adres te veel spam ontving. De commissie oordeelt dat het voor rekening van de consument moet blijven dat hij de mails van de bank niet heeft ontvangen, omdat hij de keuze had gemaakt het e-mailadres van de bank als spam aan te merken. De bank mocht op grond van artikel 8 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen via e-mail met de consument communiceren. De bank was niet verplicht de consument ook op een andere manier te proberen te bereiken.

3.8 De consument heeft ten slotte aangevoerd dat hij de gevraagde gegevens tijdig heeft verstrekt, namelijk voor de deadline van 7 februari 2024.

[2] Zie hiervoor onder meer GC Kifid 2024-0562, te vinden op www.kifid.nl.

De bank heeft uitgelegd dat de consument weliswaar gegevens aan zijn account heeft toegevoegd, maar dat hij daarmee op een eerder via de app verzonden informatieverzoek, van 23 augustus 2022 en 21 november 2023, heeft gereageerd. Dit verzoek kwam niet overeen met het verzoek per mail van 10 augustus 2023. De commissie constateert dat de bank met het eerste verzoek gegevens van zijn partner heeft opgevraagd. De consument kon zelf deze gegevens toevoegen (zie nummer 2.2). Met het tweede verzoek heeft de bank ook de eis gesteld dat de partner zelf inlogt, met een persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord (zie nummer 2.3 en 2.4). Beide verzoeken verschillen dus van elkaar. De consument heeft met het uploaden van de gegevens op 1 februari 2024 daarom niet aan het tweede informatieverzoek voldaan. Wel heeft dit oude en minder strenge informatie-verzoek, dat nog actief was terwijl de bank een nieuw en strenger informatieverzoek deed, tot verwarring geleid bij de consument. Dit verdient niet de schoonheidsprijs. Toch moet het voor rekening van de consument blijven dat hij niet op tijd de juiste informatie heeft aangeleverd, want de consument heeft ervoor gekozen het mailadres van de bank aan zijn spam toe te voegen. Dit is de directe aanleiding dat hij niet aan het informatieverzoek heeft voldaan.

3.9 Gezien het overwogene in de nummers 3.5 tot en met 3.8 hiervoor doorstaat de opzegging de toets aan artikel 6:248 lid 1 en lid 2 BW.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 8 en 33 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht ze niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

3.11 De slotsom is dat de bank de klantrelatie mocht opzeggen, dat zij daarbij niet in strijd heeft gehandeld met de redelijkheid en billijkheid en dat zij de consument geen schade-vergoeding hoeft te betalen. De commissie zal de vordering afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en uit de wet

Basisvoorwaarden Zelf Beleggen

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 rekeningsafschriften, 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 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. Saxo Bank is niet verantwoordelijk voor vertragingen, wijzigingen, omleidingen of andere aanpassingen die een e-mail of ander bericht kan ondergaan na verzending door Saxo Bank. Een bericht op het rekeningoverzicht van de Cliënt op de Handelsapplicatie wordt geacht door de Cliënt te zijn ontvangen wanneer Saxo Bank 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.

33 Cliëntonderzoek
Saxo Bank 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 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.

Leeswijzer Basisvoorwaarden Zelf Beleggen

20 Cliëntonderzoek
Om aan haar wettelijke verplichtingen ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering te voldoen voert Saxo Bank onderzoek uit op bepaalde informatie van cliënten. U bent verplicht de informatie te verschaffen die wij in verband hiermee van u vragen.