Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0463

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. J. van der Groen, drs. B. Windt RBA, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	13 mei 2026
Klacht van	Consument 1 en consument 2, samen te noemen consumenten
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Saxo
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Bepalingen in Basisvoorwaarden en Final Terms

Samenvatting

Turbo's. Niet gebleken dat de bank is tekortgeschoten door de turbo's te beëindigen en de slotuitkering drie dagen na de einddatum bij te schrijven.

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 Consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door mr. D.C.F. Verwey als professioneel gemachtigde.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 maart 2026. Op de hoorzitting was consument 1 aanwezig met zijn gemachtigde. Mr. M. Vet, advocaat, en [naam], kwaliteitsmanager, waren aanwezig namens Saxo.

1.4 Consumenten hebben 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 Consument 1 heeft in 2015 een beleggingsrekening geopend bij een rechtsvoorganger van Saxo. Daarop belegde hij op basis van execution only. Op de rekening zijn de Basis-voorwaarden Zelf Beleggen (hierna: de Basisvoorwaarden) van toepassing.

2.2 Tot de beleggingen die consument 1 vanaf november 2024 op de rekening aanhield behoorden turbo's met aandelen Alibaba en Prosus als onderliggende waarde (hierna gezamenlijk: de turbo's). Op de turbo's zijn de 'Final Terms' van toepassing.[1]

2.3 Op 28 november 2024 heeft Saxo aan consument 1 gemaild:

> *(...) Eerder dit jaar hebben wij u geïnformeerd over (...) Saxo turbo's. Deze Saxo turbo's worden aangeboden ter vervanging van de Binck turbo's.*
> *U ontvangt deze e-mail omdat u nog een positie heeft in (...) Binck turbo's. Zoals u mogelijk weet, worden er geen Binck turbo's meer uitgegeven en kunt u geen Binck turbo's meer aankopen. Wel worden er nog biedprijzen afgegeven zodat u uw bestaande positie kunt verkopen. Onder verwijzing naar hoofdstuk 3 van de 'Final Terms' in het prospectus, worden alle resterende posities in Binck turbo's na 1 maart 2025 contant afgewikkeld. Natuurlijk heeft u tot die tijd de mogelijkheid om uw positie te sluiten en/of over te zetten naar bijvoorbeeld een Saxo turbo. (...)*

2.4 Op 6 februari 2025 heeft Saxo aan consument 1 gemaild:

> *(...) vorig jaar hebben wij u geïnformeerd over de introductie van Saxo turbo's. (...) Daarnaast hebben wij u op de hoogte gebracht over de afwikkeling van Binck turbo's.*
> *U ontvangt deze e-mail omdat u nog een positie heeft in (...) Binck turbo's. Zoals u mogelijk weet, worden er geen Binck turbo's meer uitgegeven en kunt u geen Binck turbo's meer aankopen. Wel worden er nog biedprijzen afgegeven zodat u uw bestaande positie kunt verkopen. Onder verwijzing naar hoofdstuk 3 van de 'Final Terms' worden alle resterende posities in Binck turbo's na 1 maart 2025 contant afgewikkeld. De Final Terms (...) zijn terug te vinden via de website (...). (...)*
> *Indien u niets doet (...) worden de resterende posities in Binck turbo's afgewikkeld. (...)*

2.5 Op 3 maart 2025 heeft Saxo de turbo's beëindigd. De slotuitkering is op 6 maart 2025 op de beleggingsrekening bijgeschreven.

De klacht, vordering en verweer

2.6 Consumenten vorderen dat Saxo wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Zij vermelden een schadebedrag van € 19.810,-, te vermeerderen met wettelijke rente. De vordering berust op de stelling dat Saxo niet zonder hun toestemming de turbo's had mogen beëindigen. Ook heeft Saxo volgens consumenten de slotuitkering niet tijdig op de beleggingsrekening bijgeschreven.

2.7 Saxo heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

---

[1] De relevante bepalingen van de documentatie genoemd in 2.1 en 2.2 staan in de bijlage bij deze uitspraak.

3. De beoordeling

Klachtonderdeel (a): mocht Saxo de turbo's beëindigen?

3.1 De commissie concludeert dat Saxo de turbo's mocht beëindigen.

3.2 Doorslaggevend voor dit geschilpunt zijn de bepalingen in de Final Terms die van toepassing zijn op de turbo's. In de daartoe behorende 'Product Terms', in de bepaling over het 'Option Right', staan onder het kopje 'Exercise by the Issuer' de vereisten voor een beëindiging door Saxo: de beëindiging moet op een termijn van drie maanden zijn aangekondigd en de turbo moet niet al eerder zijn uitgeoefend door de belegger (de houder van de turbo).[2]

3.3 De commissie constateert dat aan beide vereisten is voldaan. Dat zal hieronder worden toegelicht.

3.4 De hiervoor genoemde driemaandentermijn is nageleefd, want Saxo heeft op 28 november 2024 aan consument 1 gemaild dat de turbo op 1 maart 2025 zou worden beëindigd. Op grond van artikel 8.2 Basisvoorwaarden mocht deze mededeling per e-mail worden gedaan.

3.5 In verband met het tweede vereiste (geen eerdere uitoefening door de belegger) stellen consumenten dat Saxo geen beroep kon doen op haar recht tot beëindiging van de turbo's. Zij stellen dat Saxo's recht tot beëindiging alleen geldt voor de nog niet uitgeoefende financiële instrumenten ('the Securities not yet exercised'). Dit leiden zij af uit de bewoording 'The Issuer shall be entitled (...) to terminate and redeem the Securities not yet exercised' in de genoemde bepaling (zie 3.2 hiervoor). In dit geval, aldus consumenten, ging het echter om financiële instrumenten die *wel* waren uitgeoefend. Op grond van de Final Terms kan de belegger namelijk zijn 'Option Right' elke drie maanden uitoefenen.[3] Van een dergelijke uitoefening was in dit geval sprake, want consumenten hadden elke drie maanden de mogelijkheid om nieuwe opties van de turbo's te lichten. Die mogelijkheid hebben zij benut door het innemen van posities in de turbo's, aldus consumenten.

3.6 Naar het oordeel van de commissie berust dit betoog van consumenten op een onjuiste veronderstelling, namelijk dat uitoefening van het Option Right zou inhouden dat de belegger posities in de turbo inneemt.

---

[2] Zie de bijlage bij deze uitspraak voor de bepalingen in de Final Terms.

[3] Consumenten beroepen zich hier op de bepaling onder het kopje 'Exercise Procedure; Exercise Notice; Exercise Date': 'The Option Right may in each case only be exercised by the Securityholder every 3 months (...) (the "Exercise Date") (...) until the Exercise Time (...)'. Zie de bijlage voor de tekst van de bepaling.

Uit de Final Terms blijkt dat het Option Right iets anders inhoudt, namelijk dat de belegger kiest voor afwikkeling van de turbo.[4] Dat consumenten dit Option Right hebben uitgeoefend is niet komen vast te staan. Daartoe hadden zij Saxo een schriftelijk en ondertekend bericht ('Exercise Notice') moeten sturen, maar de stukken bevatten geen aanwijzingen dat dit is gebeurd.

3.7 In dit verband zijn consumenten ook ingegaan op artikel 21.3 Basisvoorwaarden. Daarmee reageren zij op de stelling dat Saxo op grond van deze bepaling ook zonder hun toestemming mocht beëindigen. De commissie constateert dat de uitleg van artikel 21.3 Basisvoorwaarden niet bepalend is voor de beoordeling van dit klachtonderdeel. Uit de bepaling onder het kopje 'Exercise by the Issuer' blijkt immers dat toestemming van de belegger niet vereist is voor een beëindiging door Saxo.

Klachtonderdeel (b): slotuitkering niet tijdig bijgeschreven

3.8 Het is niet gebleken dat Saxo is tekortgeschoten door de opbrengst van de turbo's op 6 maart 2025, dus drie dagen na de einddatum, op de beleggingsrekening bij te schrijven. Het ging hier niet om door een klant geplaatste beursorder, maar om het afwikkelen van de beëindiging. Uit de Final Terms blijkt bovendien dat de afwikkeling drie dagen mag duren. In de definitie van het begrip 'Redemption Date' staat immers dat de datum van de slot-uitkering (de 'Redemption') drie 'Banking Days' later is dan de door Saxo aangekondigde einddatum (de 'Issuer Exercise Date').

Slotsom

Hiervoor is geconstateerd dat de twee klachtonderdelen niet slagen. De vordering van consumenten zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[4] Het Option Right houdt in dat de belegger mag kiezen voor contante afwikkeling van de turbo (in plaats van verkoop via de beurs). Zie de bepaling onder het kopje '§ 1 Option Right' in de bijlage bij deze uitspraak. De vereisten voor uitoefening van het Option Right worden daar ook vermeld, waaronder het versturen van een Exercise Notice.

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

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak 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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - bepalingen in Basisvoorwaarden en Final Terms

Basisvoorwaarden

8 Omgang en communicatie
(...)
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-/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.
(...)
21.3 Bij gebreke van tijdige ontvangst van volledige instructies van de Cliënt (...) is Saxo bevoegd om voor rekening en risico van de Cliënt beheers- en beschikkingshandelingen te verrichten ten aanzien van de Financiële Instrumenten en daarbij keuzes te maken die naar haar oordeel in vergelijkbare gevallen het meest in de rede liggen.

Final Terms (geldend voor o.a. de Alibaba turbo's)[5]

Engelse tekst:

(...)
OVERVIEW ON THE SECURITY STRUCTURE
Turbo's XL Long:
Turbo's XL Long allow investors to participate disproportionately (with leverage) in the positive development of the Underlying.
Conversely, investors in Turbo's XL Long also participate disproportionately (with leverage) in the negative development of the Underlying. Investors bear the risk of the Turbo's XL Long expiring worthless if the price of the Underlying does at any time following the Start of the public offer of the Securities reach or fall short of the Current Knock Out Barrier, so-called Knock Out Event, all as specified in the Product Terms. In this case, the Option Right lapses and each Turbo XL Long expires immediately worthless.
Upon exercise of the Turbo's XL Long by either the Securityholder or the Issuer (and unless a Knock Out Event has occurred), Securityholders receive on the Redemption Date a Redemption Amount in the Redemption Currency equal to the difference amount by which the Settlement Price of the Underlying, as specified in the Product Terms of the Turbo's XL Long, exceeds the Current Strike, multiplied by the Multiplier, as specified in the Product Terms.
(...)
Product Terms Part 1: Key Terms and Definitions of the Securities

[5] Saxo heeft ook de Final Terms geldend voor de Prosus turbo's overgelegd. De hier relevante bepalingen daarvan zijn vrijwel gelijk aan de bepalingen geciteerd in deze bijlage.

(...)
Redemption Date: The Redemption Date means the third Banking Day after
(i) in case of an exercise by the Securityholder in accordance with §3(1) of the Special Conditions of the Securities, the relevant Valuation Date in relation to the Exercise Date,
(ii) in case of a redemption of the Securities by the Issuer in accordance with §3(5) of the Special Conditions of the Securities, the relevant Valuation Date in relation to the Issuer Exercise Date,
(iii) in case of a termination by the Issuer in accordance with §8 of the General Conditions of the Securities, the Termination Date.
(...)
Valuation Date: The Valuation Date means
(...)
(ii) in case of a redemption of the Securities by the Issuer in accordance with §3(5) of the Special Conditions of the Securities, the relevant Issuer Exercise Date.
(...)
Product Terms Part 2: Special Conditions of the Securities
(...)
§ 1 Option Right
(1) Option Right of the Securityholders
The Issuer hereby warrants to the Securityholder (...) of each (...) Security (...) that such Securityholder shall have the right (the "Option Right") to receive, subject to the occurrence of a Knock Out Event (...), the Settlement Amount (...) converted into the Redemption Currency, multiplied by the Multiplier (...) (the "Redemption Amount").
(2) Settlement Amount
The "Settlement Amount" is calculated in accordance with the following formula:
Max[0; (Settlement Price - Current Strike)]
(...)
§3 Exercise Procedure; Exercise Notice; Exercise Date
(1) Exercise Procedure
The Option Right may in each case only be exercised by the Securityholder every 3 months (...) (the "Exercise Date") (...) until the Exercise Time (...).
(...)
(3) Exercise of the Options Rights
For a valid exercise of the Option Rights the following conditions have to be met on the relevant Exercise Date until the Exercise Time:
(i) The Issuer must receive written and legally signed notice by the Securityholder (...) (the "Exercise Notice"). The Exercise Notice (...) shall contain (...) (a) the name of the Securityholder, (b) (...) the number of Securities to be exercised and (c) the account of the Securityholder (...) to which the transfer of the Redemption Amount, if any, shall be effected.
(...)

(5) Exercise by the Issuer
The Issuer shall be entitled every 3 months (...) subject to a period of notice of 3 months, to terminate and redeem the Securities not yet exercised (...) on any Exercise Date (such day is referred to as the "Issuer Exercise Date") (...).
In the case of a redemption by the Issuer (...) the Issuer shall pay to each Securityholder an amount equal to the Settlement Amount (§1(2) of these Conditions), multiplied by the Multiplier, expressed as a decimal number, and commercially rounded to two decimal places (also the "Redemption Amount").

Nederlandse tekst:

(...) Kerngegevens over de Effecten
(...)
Type en vorm van de Effecten
Elke Serie Effecten bestaat uit warrants zonder kapitaalbescherming.
(...)
Aan de Effecten verbonden rechten; betalingsprofiel op geplande vervaldatum
Met de Effecten kan de belegger disproportioneel (met hefboomwerking) participeren in iedere ontwikkeling van de Onderliggende Waarde. De Effecten hebben geen vaste looptijd (open einde) en geven de Effectenhouders bij uitoefening recht op uitbetaling van het Aflossingsbedrag in de Aflossingsvaluta. Met name het eventuele Aflossingsbedrag dat de Effectenhouder ontvangt bij uitoefening van de Effecten is afhankelijk van de resultaten van de Onderliggende Waarde en van de vraag of zich een zogenoemde Knock Out-Gebeurtenis heeft voorgedaan, d.w.z. of de Koers van de Onderliggende Waarde op enig moment tijdens de looptijd van de Effecten gelijk is aan of lager is dan de Actuele Knock Out Barrier.
Effectenhouders kunnen de Effecten om de 3 maand(en) uitoefenen (...) door een kennisgeving van uitoefening in te dienen. (...) De Uitgevende Instelling kan eveneens om de 3 maand(en) alle uitstaande Effecten uitoefenen (...). Deze uitoefening moet 3 maand(en) van tevoren worden aangekondigd door publicatie van een kennisgeving van uitoefening.
Na uitoefening van de Effecten door de Effectenhouders of door de Uitgevende Instelling of nadat zich een Knock Out Gebeurtenis heeft voorgedaan, hebben de Effectenhouders op de Vervaldatum recht op ontvangst van betaling van het Aflossingsbedrag dat is bepaald per de desbetreffende Waarderingsdatum.
Het "Aflossingsbedrag" met betrekking tot de Effecten wordt als volgt bepaald:
(a) Als zich geen Knock Out-Gebeurtenis heeft voorgedaan, hebben de Effectenhouders recht om op de Vervaldatum een bedrag te ontvangen omgerekend van de Onderliggende Valuta in de Aflossingsvaluta, gelijk aan het bedrag waarmee de Afwikkelingsprijs van de Onderliggende Waarde de Actuele Uitoefenprijs overschrijdt, vermenigvuldigd met de Multiplier.
(b) Als zich een Knock Out-Gebeurtenis heeft voorgedaan, lopen de Effecten waardeloos af.
(...)