Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0015

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
drs. B. Windt RBA, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	7 januari 2026
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

Samenvatting

Wwft-cliëntenonderzoek. De commissie is van oordeel dat de bank de klantrelatie met de consument heeft mogen beëindigen na het uitblijven van een reactie van de consument op de door de bank gestuurde e-mails voor het cliëntenonderzoek. Uit de voorwaarden volgt dat de bank per e-mail mag corresponderen. De bank was niet gehouden om (ook) op een andere wijze met de consument contact op te nemen. Het is de verantwoordelijkheid van de consument om zijn gegevens bij te werken. De vordering van de consument – tot herstel van de effectenrekening naar de oorspronkelijke situatie – is 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 de bank; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 november 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn zoon de heer [naam 1]. Namens de bank waren aanwezig: de heer mr. [naam 2], advocaat en de heer [naam 3], kwaliteitsmanager;

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 met de rechtsvoorganger van de bank een overeenkomst van vermogensbeheer afgesloten. Deze overeenkomst is door de bank voortgezet onder de naam 'SaxoWealthCare' (hierna: de effectenrekening). Op deze dienstverlening van de bank zijn van toepassing de Voorwaarden SaxoWealthCare, de Leeswijzer bij die voorwaarden, de Belangrijke Informatie SaxoWealthCare en de Algemene Bankvoorwaarden

2.2 De consument heeft gedurende de overeenkomst alleen (bij)gestort op de effectenrekening en nooit geld onttrokken aan de rekening.

2.3 De bank heeft in het kader van (doorlopend) cliëntenonderzoek medio 2023 een e-mail verstuurd naar het destijds bij haar bekende e-mailadres voor de effectenrekening van de consument.

2.4 Op 25 september 2023 heeft de bank per e-mail een herinnering gestuurd met daarin het verzoek aan de consument om zijn gegevens te controleren, aan te vullen en/of te bevestigen. Ook was daarin opgenomen dat als dit niet binnen 21 dagen zou worden gedaan, het gebruik van de rekening mogelijk zou worden beperkt. Op 2 oktober 2023 is opnieuw per e-mail een herinnering gestuurd met het verzoek om de rekeninggegevens binnen 14 dagen bij te werken.

2.5 Op 17 oktober 2023 heeft de bank per e-mail gemeld dat het gebruik van de effecten-rekening werd beperkt omdat de consument zijn gegevens nog niet had bijgewerkt. Vanaf dat moment was het voor de consument niet meer mogelijk om nieuwe posities te openen of geld over te maken naar zijn rekening. Op 12 december 2023 en op 8 maart 2024 zijn nog twee e-mails verstuurd door de bank. Daarin werd aangekondigd dat de effecten-rekening zou worden opgeheven omdat de rekeninggegevens niet waren bijgewerkt.

2.6 Doordat er geen reactie van de consument kwam op haar e-mails, heeft de bank de effectenrekening opgeheven en de posities daarvan op 12 april 2024 geliquideerd (verkocht). Volgens het transactieoverzicht van de bank betrof het boekingsbedrag op 12 april 2024 ruim € 1,4 miljoen. Dit bedrag is door de bank op een (renteloze) rekening geparkeerd.

2.7 In oktober 2024 heeft de consument ontdekt dat zijn effectenrekening door de bank was opgeheven. Op 17 oktober 2024 heeft de zoon van de consument, namens de consument, daarover een klacht ingediend bij de bank. De consument heeft meerdere herinneringen gestuurd in november 2024 en januari 2025 omdat een reactie van de bank uitbleef.

2.8 Op 17 december 2024 is het aan de effectenrekening gekoppelde e-mailadres gewijzigd.

2.9 Op 8 januari 2025 is een nieuwe beleggingsrekening bij de bank geopend waarnaar het geld van de consument is overgemaakt. Omdat dit proces lang heeft geduurd, heeft de bank over de periode van 25 november 2024 tot 6 januari 2025 coulancehalve een rente-vergoeding aan de consument betaald van in totaal € 3.446,87.

2.10 Op 5 februari 2025 heeft een medewerker van de bank de consument gemaild dat zijn collega's de klacht in behandeling hadden en dat er een reactie zou komen. Er is echter geen reactie van de bank gekomen in de interne klachtprocedure.

2.11 Op 18 februari 2025 heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend en op 4 maart 2025 heeft Kifid de klacht in behandeling genomen.

De klacht en vordering

2.12 De consument klaagt erover dat de bank zijn effectenrekening zonder zijn medeweten en toestemming heeft opgeheven en geliquideerd. Volgens de consument had de bank extra stappen moeten ondernemen en mocht zij niet uitsluitend per e-mail corresponderen. De consument is 80 jaar oud en heeft zelf geen e-mailadres. Het opgegeven e-mailadres was van zijn financieel adviseur van destijds. De bank wist toen ook al dat de consument niet over internet beschikte, maar wilde hem wel graag als klant. Toentertijd is de betreffende medewerker van de bank er zelfs speciaal voor naar zijn huis in [woonplaats] gereden. Volgens de consument heeft de voormalige financieel adviseur verklaard dat ook hij nooit een e-mail van de bank heeft ontvangen. De bank had dan ook meer moeten doen om hem te proberen te bereiken. Zo had de bank (aangetekende) brieven kunnen sturen of simpelweg kunnen bellen met de consument nadat zij geen reactie ontving op de berichten die zij had gemaild. Het ging in dit geval ook om beleggingen met een substantieel bedrag en de consument is al bijna 8 jaar klant. De consument is dan ook van mening dat de beëindiging van zijn effectenrekening onterecht is en dat deze moet worden hersteld door de bank.

2.13 De consument vordert dat de bank zijn effectenrekening herstelt alsof er geen liquidatie heeft plaatsgevonden. De consument heeft aangegeven dat de precieze schade als gevolg van de liquidatie van de effectenrekening moeilijk voor hem te berekenen is in verband met de samenstelling van de beleggingsportefeuille en de waarden en/of standen van de verschillende effecten daarin. De bank beschikt wel over de benodigde gegevens om de situatie te bereiken alsof er nooit een liquidatie is geweest.

Het verweer

2.14 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

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de effectenrekening van de consument mocht beëindigen.

3.2 De commissie zal bij de beoordeling eerst ingaan op de verplichting van de bank tot het uitvoeren van (doorlopend) cliëntenonderzoek, vervolgens op de overeengekomen wijze van communiceren en tot slot op de zorgplicht van de bank.

De verplichting van de bank tot het doen van doorlopend cliëntenonderzoek

3.3 Uit artikel 3 Wwft volgt dat de bank ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme cliëntenonderzoek moet verrichten.[1] Dit is een doorlopende verplichting.[2] Dit betekent bijvoorbeeld dat de bank bestaande klanten kan verzoeken zich opnieuw te identificeren, zodat zij de identiteit van de klant opnieuw kan verifiëren of kan vragen (rekening)gegevens te controleren, aan te vullen en/of te bevestigen. Als de bank onvoldoende klantonderzoek kan doen, moet zij de klantrelatie beëindigen.[3]

3.4 De bank heeft toegelicht dat de dienstverlening van SaxoWealthCare een volledig geautomatiseerd, geïndividualiseerd actief beleggingsmodel is dat belegt in ETF's[4] van aandelen en obligaties in de effectenportefeuilles van de klanten. In het document 'Belangrijke Informatie SaxoWealthCare' worden het beleggingsbeleid van de bank en de risico's van beleggen beschreven. Voor elke klant geldt een beleggingsplan dat bepalend is voor het beleggingsbeleid van het vermogensbeheer. Daarnaast gelden (algemene) voorwaarden waarin onder andere is opgenomen op welke wijze de bank communiceert.

Mocht de bank uitsluitend per e-mail corresponderen?

3.5 In deze zaak is voorts van belang of de bank uitsluitend per e-mail met de consument heeft mogen corresponderen. De commissie is van oordeel dat dit het geval is. Dit volgt namelijk uit de voorwaarden die op de overeenkomst van toepassing zijn.

3.6 De bank heeft hierbij verwezen naar artikel 9 van de voorwaarden.[5] Daarin is vastgelegd dat de cliënt (de consument) er uitdrukkelijk mee instemt dat kennisgevingen aan de cliënt in elektronische vorm kunnen worden gezonden via e-mail of via de website.

---

[1] Artikel 3 lid 1 Wwft.
[2] Artikel 3 lid 2 onder d Wwft.
[3] Dit volgt uit artikel 5 lid 3 Wwft.
[4] Een ETF (Exchange Traded Fund) is een mandje aandelen dat als doel heeft hetzelfde beleggingsresultaat te behalen als een bepaalde beursindex.
[5] De Voorwaarden SaxoWealthCare (mei 2023); enkele relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

De consument was ook – zoals hij heeft erkend – verplicht om een e-mailadres op te geven bij het openen van de effectenrekening. De bank mocht dus per e-mail corresponderen.

3.7 Het door, of voor, de consument opgegeven e-mailadres bij het openen van de effectenrekening behoorde bij zijn financieel adviseur van dat moment. Het is duidelijk geworden dat de consument op enig moment het contact heeft verbroken met zijn financieel adviseur. Het lag vervolgens op de weg van de consument om op dat moment een ander e-mailadres aan de bank door te geven. Uit de voorwaarden van de bank blijkt dat de consument verplicht is om van ieder bericht van de bank kennis te nemen en/of deze te controleren.[6] Het is daarbij de verantwoordelijkheid van de consument om te zorgen dat zijn (persoonlijke) informatie zoals die bij de bank bekend is klopt, zodat hij dergelijke informatie of berichten van de bank kan ontvangen.

Heeft de bank haar (zorg)verplichtingen geschonden?

3.8 Hoewel duidelijk is geworden dat de e-mails van de bank de consument niet hebben bereikt en de consument ook niet via de inlogmogelijkheid op de website van de bank de berichten heeft gezien omdat hij niet over Internet beschikt, heeft de bank naar het oordeel van de commissie in dit geval geen verplichting geschonden.

3.9 Anders dan de consument heeft gesteld, was de bank niet verplicht om (ook) op een andere wijze dan uitsluitend per e-mail contact met hem op te nemen.[7] De bank heeft daarnaast een bepaalde (beleids)vrijheid om te bepalen hoe zij cliëntenonderzoek verricht, met als begrenzing dat haar werkwijze redelijk en proportioneel dient te zijn. De bank heeft in dit geval op de overeengekomen wijze contact opgenomen met de consument. De bank heeft voorts toegelicht dat zij niet in de gelegenheid is om klanten telefonisch te benaderen om te waarschuwen als een reactie op gezonden berichten uitblijft. De bank heeft vanaf medio 2023 in een periode van meer den 10 maanden meerdere berichten gestuurd in het kader van haar cliëntenonderzoek met het verzoek aan de consument om zijn (rekening)gegevens bij te werken. De bank heeft bij e-mails van 12 december 2023 en 8 maart 2024 ook gewaarschuwd dat bij het uitblijven van een reactie de effectenrekening zou worden beëindigd.

3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank gelet op het voorgaande uiteindelijk kunnen besluiten om de effectenrekening te beëindigen. De bank heeft haar cliënten-onderzoek immers niet of onvoldoende kunnen uitvoeren. Op grond van artikel 5 lid 3 Wwft is de bank dan zelfs verplicht om de klantrelatie te beëindigen (zie 3.3).[8]

---

[6] Zie artikel 9.3 van de Voorwaarden SaxoWealthCare (mei 2023).
[7] Vergelijkbaar GC Kifid 2024-0969, overweging 3.7; Kifid uitspraken zijn te vinden via www.kifid.nl/uitspraken.
[8] Vergelijkbaar GC Kifid nrs. 2025-0259 en 2025-0969.

In de algemene voorwaarden van de bank is ook de bevoegdheid opgenomen om de klantrelatie te kunnen beëindigen.[9] Beëindiging houdt voorts in dat de aangehouden effecten moeten worden verkocht door de bank. De bank heeft dat in dit geval op 12 april 2024 gedaan. De consument heeft dit vervolgens pas in oktober 2024 ontdekt en heeft toen met de bank contact opgenomen. Daarna is een nieuwe rekening geopend waar het geld op is gestald, waarbij de bank een rentevergoeding aan de consument heeft betaald (zie onder 2).

Managementkosten 2024

3.11 De commissie acht de bank gehouden om in aanvulling op het bedrag aan rente dat de bank reeds aan de consument heeft betaald het bedrag aan managementkosten aan hem te vergoeden dat voor 2024 aan hem in rekening is gebracht. Dit omdat in dat jaar minder of zelfs geen (actief) vermogensbeheer heeft plaatsgevonden. Sinds 17 oktober 2023 konden immers geen nieuwe posities worden ingenomen en de portefeuille is op 12 april 2024 geliquideerd. Het betreft in totaal een bedrag van € 3.850,94. De bank had dit bedrag al eerder in de procedure als oplossing voor het geschil aangeboden en tijdens de hoorzitting heeft de bank bevestigd dat zij dit zonder meer aan de consument zal vergoeden. De commissie hoeft daar dus geen verdere beslissing meer over te nemen.

Wat is de conclusie?

3.12 De conclusie is dat de bank de klantrelatie met de consument heeft mogen beëindigen, na het uitblijven van een reactie op de door de bank gestuurde e-mails voor het cliënten-onderzoek. De vordering van de consument – tot herstel van de effectenrekening naar de oorspronkelijke situatie – moet daarom worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.13 Voor de beoordeling van de klacht zijn verschillende bedingen uit de voorwaarden van belang. Deze bepalingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[9] Zie artikel 30 lid 2 van de Voorwaarden SaxoWealthCare (mei 2023).

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 april 2024, 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

Hieronder enkele relevante bepalingen uit de overeenkomst en of de voorwaarden, waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit de Voorwaarden SaxoWealthCare (mei 2023)

9 Omgang en communicatie

9.1 Rapporten over handelsactiviteiten, saldi van Rekeningen, rekeningafschriften en rekeningoverzichten, alle andere berichten en rapporten, alsook de overzichten van de Vermogensbeheerdiensten die namens de Cliënt werden uitgevoerd, worden door Saxo Bank op de Website beschikbaar gesteld, dan wel op een andere Duurzame Drager aan de Cliënt verstrekt. Rekeningoverzichten worden ten minste elk kwartaal verstrekt aan de Cliënt, en vaker wanneer de Cliënt daarom verzoekt.

9.2 Door akkoord te gaan met deze Voorwaarden SaxoWealthCare, stemt de Cliënt er uitdrukkelijk mee in dat kennisgevingen of andere door Saxo Bank aan de Cliënt te verstrekken mededelingen, waaronder rekeningafschriften en rekeningoverzichten in elektronische vorm aan de Cliënt kunnen worden gezonden via e-mail of door weergave op het rekeningoverzicht van de Cliënt op de Website. 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 Website wordt geacht door de Cliënt te zijn ontvangen wanneer Saxo Bank het bericht op de Website 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 Website.

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

9.4 Saxo Bank kan (maar is niet verplicht) om een bevestiging te vragen in een zodanige vorm als Saxo Bank in redelijkheid mag vragen indien een instructie strekt tot het sluiten van een Rekening of het overmaken van aan de Cliënt verschuldigde gelden of wanneer Saxo Bank van oordeel is dat een dergelijke bevestiging noodzakelijk of wenselijk is

Artikel 27
(...)

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 door het verlenen van Saxo Pensioen aan de Cliënt de wet overtreedt of in diens oordeel het risico loopt om de wet te overtreden.

30 Beëindiging

30.1 De Cliëntrelatie blijft van kracht tot wanneer zij beëindigd is. De beëindiging laat de opgebouwde rechten en verplichtingen onverlet.

30.2 Saxo Bank en de Cliënt hebben elk het recht om de Cliëntrelatie te allen tijde onmiddelijk schriftelijk dan wel per e-mail op te zeggen. De cliënt is gehouden Saxo Bank op de hoogte te stellen van een verandering van het land van ingezetenschap (grensoverschrijdende verhuizing) van de Cliënt. In geval van een verandering van het land van ingezetenschap (grensoverschrijdende verhuizing) van de Cliënt heeft Saxo Bank het recht de relatie met betrekking tot de Diensten schriftelijk dan wel per e-mail onmiddellijk op te zeggen.

30.3 Behoudens voor zover Cliënt en Saxo Bank schriftelijk anders overeenkomen, zullen transacties in Instrumenten welke op de datum van de beëindiging van de relatie met betrekking tot de Vermogensbeheerdiensten nog niet zijn afgewikkeld, door Saxo Bank zoveel mogelijk overeenkomstig de Voorwaarden SaxoWealthCare worden afgewikkeld. Gedurende de afwikkeling zal het bepaalde in de Voorwaarden SaxoWealthCare onverkort van toepassing blijven tussen Partijen.

30.4 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.

30.5 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.

30.6 Saxo Bank is gerechtigd bij beëindiging van de Cliëntrelatie kosten in rekening te brengen voor het overboeken van beleggingen en gelden van de Cliënt.

Uit de Leeswijzer bij Voorwaarden SaxoWealthCare (februari 2022)

4 Communicatie
Wij sturen u mededelingen en andere berichten per e-mail of via onze website.

16 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.