Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0622

(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	29 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Saxo
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Bepalingen in documentatie behorend bij beheerovereenkomst

Samenvatting

Vermogensbeheer. Stopzetting door de consument. De veronderstelling dat alle beleggingen meteen zouden worden verkocht moet voor rekening van de consument blijven. Geen grond voor schadevergoeding.

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 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door zijn professioneel gemachtigde mr. T.M. Spoler.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 maart 2026. De consument en zijn gemachtigde namen via een videoverbinding deel aan de hoorzitting. Mr. M. Vet, advocaat, en [naam], kwaliteitsmanager, waren aanwezig namens Saxo.

1.4 De consument en Saxo hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij een rechtsvoorganger van Saxo twee beleggingsrekeningen geopend. Voor beide rekeningen zijn de consument en de rechtsvoorganger van Saxo een 'Overeenkomst Alex Vermogensbeheer' (hierna: beheerovereenkomst) aangegaan. De relevante bepalingen in de documentatie behorend bij de beheerovereenkomst staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 24 maart 2025 heeft Saxo de consument bericht dat zij had besloten het vermogensbeheer niet langer aan te bieden.

Zijn beleggingsrekeningen zouden worden beëindigd en een andere beheerder zou het vermogensbeheer voortzetten, tenzij de consument dat niet wilde. De consument werd verzocht zijn beleggingsplan uiterlijk 24 april 2025 stop te zetten als hij niet naar de andere beheerder wilde overstappen.

2.3 Op vrijdag 4 april 2025 rond 10.00 uur heeft de consument Saxo gebeld. Aan het begin van het gesprek heeft hij vragen gesteld over het downloaden van portefeuilleoverzichten. Ook heeft hij gezegd dat hij overwoog de beleggingen bij Saxo te verkopen. Tijdens dit telefoongesprek heeft hij in het internetportaal van Saxo de bij zijn rekeningen horende beleggingsplannen stopgezet. Bij het invoeren van deze instructie kreeg de consument een scherm te zien met deze tekst:

> *(...) We zijn uw plan aan het stopzetten.*
> *Bedankt dat u klant bent geweest van SaxoWealthCare. We zullen starten met het verkopen van uw posities (...).*
> *(...)*
> *Het stopzetten van uw plan kan tot 3 werkdagen duren. (...)*

2.4 De verkoop van de beleggingen is op 7 april 2025 omstreeks 8.30 uur uitgevoerd.

2.5 Op 8 april 2025 heeft de consument bij Saxo geklaagd over het feit dat de verkoop was uitgevoerd tegen de koersen van 7 april 2025 en niet, zoals hij had verwacht, tegen de koersen van 4 april 2025.

Klacht, vordering en verweer

2.6 De consument vordert dat de commissie Saxo veroordeelt tot betaling van:

a. de schade ad € 27.757,35, althans een door de commissie te bepalen bedrag, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 4 april 2025, althans een door de commissie te bepalen datum;
b. de buitengerechtelijke kosten ad € 200,-, althans een door de commissie te bepalen bedrag, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf indiening van de klacht, althans vanaf een door de commissie te bepalen datum; en
c. kosten voor rechtsbijstand conform het liquidatietarief van de commissie.

2.7 De vordering berust op de stelling dat Saxo de beleggingen meteen had moeten verkopen zoals op 4 april 2025 telefonisch afgesproken. Verder stelt de consument dat Saxo haar zorgplicht heeft geschonden door onjuiste informatie over het tijdstip van de verkoop te geven.

3. De beoordeling

Overeenkomst tot verkoop van beleggingen?

3.1 De consument voert aan dat hij op 4 april 2025 mondeling met Saxo heeft afgesproken dat zijn beleggingen meteen zouden worden verkocht. Volgens de consument heeft Saxo in strijd met deze mondelinge overeenkomst de beleggingen pas op 7 april 2025 verkocht en moet zij het daardoor veroorzaakte koersverlies vergoeden.

3.2 In dit standpunt kan de commissie de consument niet volgen. De consument en Saxo waren partij bij een overeenkomst van vermogensbeheer. Deze overeenkomst was neergelegd in een aantal documenten, waaronder een beheerovereenkomst en bijbehorende documentatie. Tijdens het telefoongesprek op 4 april 2025 heeft de consument gevraagd hoe hij het vermogensbeheer kon beëindigen. Vervolgens heeft hij, tijdens dit gesprek, in Saxo's internetportaal de handelingen verricht die volgens de voorwaarden vereist zijn voor een beëindiging door de klant. Juridisch kan dit worden gekwalificeerd als het beëindigen (door de klant) van de overeenkomst van vermogens-beheer. Van een afzonderlijke mondelinge overeenkomst tot verkoop van beleggingen is geen sprake.

De informatieverstrekking over de verkoop

3.3 Verder stelt de consument dat Saxo in het telefoongesprek op 4 april 2025 onjuiste informatie heeft verstrekt over het tijdstip van verkoop van de beleggingen en daarmee in strijd heeft gehandeld met de informatieplicht die uit haar bijzondere zorgplicht voortvloeit. Saxo had juiste informatie moeten verstrekken zodat hij weloverwogen kon beslissen over de verkoop van zijn beleggingen, aldus de consument.

3.4 De commissie overweegt als volgt. Uit de stukken blijkt dat de consument tijdens het genoemde telefoongesprek heeft gevraagd of hij na zijn instructie tot beëindiging van de beleggingsplannen drie dagen koersrisico liep en dat de medewerker van Saxo daarop heeft geantwoord 'Nee, de orders worden geplaatst'. Dit antwoord was ontoereikend, zoals Saxo ook heeft erkend. Bij vermogensbeheer volgens het concept SaxoWealthCare wordt de opdracht tot verkoop van de beleggingen niet meteen uitgevoerd, maar eenmaal per dag, tegelijk met de aan- en verkoopopdrachten van andere klanten. Ook vindt de verkoop van de beleggingen niet per se op dezelfde dag plaats als de opdracht tot beëindiging van het beleggingsplan. Door alleen te antwoorden dat de orders zouden worden geplaatst heeft Saxo onvolledige informatie gegeven en daarmee in strijd met haar informatieplicht gehandeld.

3.5 Dit betekent nog niet dat Saxo de gestelde schade moet vergoeden. Volgens de consument is de schade veroorzaakt doordat hij, afgaande op de van Saxo verkregen informatie, heeft mogen veronderstellen dat hij een verkoopopdracht had gegeven en dat zijn beleggingen meteen zouden worden verkocht.

Naar het oordeel van de commissie moet deze veronderstelling voor rekening van de consument blijven. De consument miskent hiermee dat sprake was van vermogensbeheer. Bij vermogensbeheer ligt de bevoegdheid om beleggingsopdrachten in te leggen bij de vermogensbeheerder.[1] Daardoor bepaalt de vermogensbeheerder het moment van verkoop en niet de consument. Uit andere door Saxo verstrekte informatie bleek bovendien dat de beleggingen niet meteen zouden worden verkocht. De consument kreeg immers, toen hij in het internetportaal doorgaf dat hij het beleggingsplan stopzette, een scherm te zien met de bewoordingen 'We zijn uw plan aan het stopzetten', 'We zullen starten met het verkopen van uw posities' en 'Het stopzetten van uw plan kan tot 3 werkdagen duren'. Uit deze bewoordingen had hij kunnen afleiden dat het enige tijd kon duren totdat alle beleggingen zouden zijn verkocht.

Orderuitvoeringsbeleid

3.6 Verder heeft Saxo volgens de consument de regels van haar eigen orderuitvoeringsbeleid overtreden.

3.7 De commissie constateert dat een dergelijke overtreding niet is gebleken. Het overgelegde document met Saxo's orderuitvoeringsbeleid geeft geen regels voor de hier relevante situatie, namelijk de beëindiging van een vermogensbeheerrelatie en de bijbehorende verkoop van beleggingen door de vermogensbeheerder.

Slotsom

3.8 Hiervoor is geconstateerd dat de diverse klachtonderdelen niet slagen. De vordering van de consument zal 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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

[1] Artikel 8.1 Voorwaarden Saxo WealthCare bepaalt dat de cliënt gedurende de Vermogensbeheersdiensten niet bevoegd is tot het verstrekken van (opdrachten tot annulering van) orders. Zie de bijlage bij deze uitspraak.

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 documentatie behorend bij beheerovereenkomst

Voorwaarden Saxo WealthCare

2 Volmacht aan Saxo
2.1 De Cliënt verleent (...) een volmacht aan Saxo om namens de Cliënt en voordiens rekening en risico de Vermogensbeheerdiensten uit te voeren (...). (...)
(...)
8 Beschikkingsmacht Cliënt
8.1 De Cliënt zal gedurende de Vermogensbeheerdiensten steeds gerechtigd blijven tot het Vermogen op de wijze zoals omschreven in de Belangrijke informatie SaxoWealthCare. De Cliënt is gedurende de Vermogensbeheersdiensten niet bevoegd tot het verstrekken van (opdrachten tot annulering van) orders met betrekking tot het Vermogen.
(...)
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 en de Cliënt hebben elk het recht om de Cliëntrelatie te allen tijde onmiddellijk schriftelijk dan wel per e-mail op te zeggen.

Leeswijzer bij de Voorwaarden SaxoWealthCare

3 Beschikkingsmacht

U heeft te allen tijde recht op uw vermogen en u zult van ons toegangscodes ontvangen om uw rekening in te zien. Het is niet mogelijk om specifieke orders of opdrachten met betrekking tot beleggingen van uw vermogen aan ons te geven.
U kunt ons wel instructies geven om uw belegd vermogen geheel of gedeeltelijk te verkopen en/of uw geld over te boeken naar uw tegenrekening.
(...)
19 Beëindiging van de relatie
U kunt op ieder moment uw Cliëntovereenkomst met ons beëindigen. In de Belangrijke informatie SaxoWealthCare leest u hoe u dat doet.
Wij kunnen ook op ieder moment de Cliëntovereenkomst met u opzeggen. Wij zullen u daarover dan een brief sturen.

Belangrijke Informatie Saxo WealthCare

Artikel 1.1.2:
(...) Saxo [biedt] ook vermogensbeheer aan onder de naam SaxoWealthCare. Bij vermogensbeheer geeft de klant een volmacht aan een vermogensbeheerder om een beleggingsportefeuille samen te stellen en te beheren. (...)
Op basis van de in het beleggingsplan gemaakte afspraken plaatst de vermogensbeheerder zelfstandig aan- en verkooporders.

Men gebruikt ook wel de benaming ‘discretionair beheer’, omdat alle beleggingsbeslissingen zonder tussenkomst van de klant worden genomen.
Artikel 2.9:
Als u uw rekening wilt sluiten, dan dient u eerst uw beleggingsplan stop te zetten. Zodra u dat doet, verkopen wij uw beleggingen. (...)