

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0298

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. J. van der Groen, W.J.J. Ong RA, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	27 maart 2026
Klacht van	[Consument 1] en [consument 2], verder te noemen consumenten
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Saxo
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering deels toegewezen

### Samenvatting

Tripartiete overeenkomst tussen bank, vermogensbeheerder en consumenten. Cliëntonderzoek. Opzegging. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank in haar diverse berichten onvoldoende duidelijk gemaakt wanneer de gevraagde gegevens uiterlijk moesten worden verstrekt en wanneer, bij gebrek daaraan, de klantovereenkomst zou worden beëindigd en de beleggingen zouden worden verkocht. Schadeverdeling.

#### 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 12 december 2025. Ter zitting waren consumenten aanwezig, samen met [naam 1], [naam 2] en [naam 3], alle drie werkzaam bij [naam vermogensbeheerder] (hierna: de beheerder). Namens Saxo waren aanwezig: [naam 4], advocaat, [naam 5], kwaliteitsmanager en [naam 6], Regional Head Saxo Institutional Mid Europe.
- 1.3 Consumenten 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 In 2021 zijn consumenten, de beheerder en (een rechtsvoorganger van) Saxo een 'Klantovereenkomst Tripartiete Dienstverlening' aangegaan (hierna: de klantovereenkomst) om een beleggingsrekening bij Saxo te openen. De beheerder beheerde de beleggingen van consumenten op deze rekening. Op grond van de klantovereenkomst verliep de communicatie over de beleggingsrekening hoofdzakelijk tussen de beheerder en Saxo. De relevante bepalingen van de klantovereenkomst en de daarop toepasselijke Voorwaarden Tripartiete Dienstverlening staan in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.2 In het kader van een cliëntonderzoek heeft Saxo op 14 juli 2022 de beheerder om informatie over consumenten verzocht, waaronder de herkomst van hun belegde vermogen. De beheerder heeft naar aanleiding van dit verzoek op 5 december 2022 informatie verstrekt. Na controle heeft Saxo op 17 december 2022 vervolgvragen gesteld. De beheerder heeft de vervolgvragen op 13 februari 2023 beantwoord.
- 2.3 Uit de antwoorden op 13 februari 2023 bleek dat consumenten in cryptocurrency hadden belegd. Dit type belegging werd door Saxo bij een cliëntonderzoek als hoog risico beschouwd. Saxo heeft daarom op 8 juni 2023 vervolgvragen gesteld. Omdat naar haar oordeel de vervolgvragen nog niet afdoende waren beantwoord, heeft Saxo op 9 april 2024 een brief gestuurd over de klanten van de beheerder – onder wie consumenten – bij wie het cliëntonderzoek al lang liep, maar nog niet was afgerond. In de brief werd gewaarschuwd dat de rekeningen in kwestie in juli 2024 zouden worden opgeheven als het cliëntonderzoek dan nog niet zou zijn afgerond.

*(...) we have initiated a termination initiative focused on addressing expired Ongoing Due Diligence cases. (...) we have compiled a list of customers who (...) meet the criteria for potential termination. (...)*  
*Our (...) goal is to jointly conduct a data quality clean-up through april 2024 and assess the status of these clients (...). We aim to review (...) the overdue cases, with the goal of excluding cases that do not meet the criteria for termination from the list.*  
*Following the data validation, (...) client notices will be sent out by mid to late May to facilitate the termination process in June. (...) if we are unable to address these overdue cases, the clients will be terminated by July (...). (...)*

- 2.4 Bij e-mail van 31 mei 2024 heeft Saxo de beheerder bericht dat de rekening van een aantal klanten, onder wie consumenten, zou worden beëindigd bij gebrek aan een voltooid cliëntonderzoek:

*(...) we must inform you of our decision to terminate the services for some of your clients (...). (...)*  
*(...) we have identified clients whose renewal has not been completed (...). As we are nearing the (...) deadline (...) we are obliged to deliver a 30-day notice to inform (...) clients about the potential closure of their account and (...) open positions.*  
*(...) The account termination and liquidation of open positions will take place as of the 3rd of July [if] the relevant client account is not in line with our KYC-policy. (...)*  
*(...) we will not be terminating clients whose due diligence is fully approved before 2nd of July. (...)*  
*Please be mindful that our standard processing time (...) is five business days for submitted information and documentation. (...)*

- 2.5 Op 3 juni 2024 heeft Saxo consumenten gemaild:

*(...) Saxo heeft eerder contact gehad met uw vermogensbeheerder met de vraag om uw persoonlijke gegevens (...) bij te werken. (...)*

*Helaas zijn uw gegevens (...) niet bijgewerkt en daarmee voldoet u niet aan ons KYC-Beleid. Daarom zullen we overgaan tot het beëindigen van de relatie op 3 juli 2024 ('Opheffingsdatum') als op dat moment de gegevens niet zijn bijgewerkt (...).*

*We hebben uw vermogensbeheerder gevraagd om alle posities op uw rekening te sluiten (...) vóór de opheffingsdatum. Indien gewenst kan uw vermogensbeheerder (...) een effectenoverdracht initiëren naar een externe rekening (...). Als niet alle posities zijn gesloten of overgedragen vóór de opheffingsdatum, behouden we ons het recht voor om de resterende posities zonder voorafgaande kennisgeving te liquideren (...).*

- 2.6 Op 3 juli 2024 heeft Saxo de beheerder gemaild dat bij een deel van de klanten – onder wie consumenten – wegens voortgang in het cliëntonderzoek uitstel werd verleend tot 6 augustus 2024:

*(...) we have not made the necessary progress to obtain satisfactory information and/or relevant documentation on all clients. (...) we must discontinue the shared service to some clients. To offer these clients a smoother off-boarding experience, we are granting a grace period of 4 weeks starting today (3rd July) for (...) the transfer-out process of transferrable assets to an external broker or bank. (...) from 7th August (...) Saxo reserves the right to liquidate any open positions. (...)*

*For a smaller subset of clients, who have made satisfactory progress towards supplying information and relevant documentation, Saxo has extended the final termination date to receive and review last documentation. These clients are granted until 6th August to finish the ODD (...). (...) on 7th August, unless final confirmation is pending confirmation from Saxo, the ODD efforts will be discontinued and (...) termination will be initiated with a grace period until the position liquidation on 4th September. (...)*

- 2.7 Bij consumenten ontbrak een belastingaangifte IB over 2023. Dit document was op 16 juli 2024 toegestuurd, maar omdat het document beveiligd was met een wachtwoord, kon Saxo het niet openen. De beheerder heeft op 6 augustus 2024 de nog ontbrekende gegevens aan Saxo toegestuurd, waaronder het wachtwoord van de belastingaangifte.

- 2.8 Op 20 augustus 2024 heeft Saxo besloten het cliëntonderzoek bij consumenten te beëindigen en hun rekening op te heffen. Op 23 oktober 2024 heeft zij de beleggingen op de rekening verkocht. De beheerder heeft Saxo op 23 oktober 2024 verzocht de lopende verkooporders te annuleren, maar Saxo heeft dit verzoek afgewezen.

#### *Klacht, vordering en verweer*

- 2.9 Consumenten vorderen dat Saxo wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In het klacht-formulier noemen zij een schadebedrag van € 29.119,63, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 23 oktober 2024. De vordering berust op de stelling dat Saxo is tekortgeschoten door de klantovereenkomst te beëindigen en de beleggingen te verkopen zonder de beheerder en consumenten toereikend te informeren.

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

### 3. De beoordeling

- 3.1 Kern van het geschil is de vraag of Saxo de klantovereenkomst mocht opzeggen en de beleggingen van consumenten mocht verkopen en, als dat niet het geval is, of zij op die grond schade moet vergoeden.

#### *De opzegging van de klantovereenkomst*

- 3.2 De commissie constateert dat artikel 34 Voorwaarden Tripartiete Dienstverlening aan Saxo een ruime bevoegdheid verleent tot het beëindigen van de klantovereenkomst. Een specifieke beëindigingsgrond is niet vereist, wel dat de reden voor de beëindiging aan de wederpartij wordt medegedeeld. Dit is tussen partijen niet in geschil.
- 3.3 Partijen zijn het wel oneens over de vraag of Saxo voldoende zorgvuldig te werk is gegaan bij het opzeggen van de klantovereenkomst. Saxo voert aan dat zij een klantovereenkomst moet beëindigen als een cliëntonderzoek niet tijdig kan worden afgerond. Consumenten brengen hiertegen in dat Saxo in haar berichten onvoldoende duidelijk was over de datum waarop de gevraagde gegevens uiterlijk moesten worden verstrekt en de datum waarop, bij gebrek aan die gegevens, de klantovereenkomst zou worden beëindigd en de beleggingen zouden worden verkocht.
- 3.4 Naar het oordeel van de commissie waren Saxo's berichten over de opzegging, in onderling verband bezien, onvoldoende duidelijk over de relevante data. In het bericht van 31 mei 2024 stond dat de relatie op 3 juli 2024 zou worden beëindigd, tenzij alle gevraagde gegevens reeds voor 2 juli 2024 waren ingediend en door Saxo goedgekeurd. In de e-mail van 3 juni 2024 stond iets anders: de relatie zou op 3 juli 2024 worden beëindigd als op die dag de gegevens nog niet conform Saxo's voorwaarden waren bijgewerkt. In het bericht van 3 juli 2024 stond vervolgens dat consumenten de gevraagde gegevens uiterlijk 6 augustus 2024 konden indienen. Daarbij werd opgemerkt dat *'(...) on 7th August, unless final confirmation is pending confirmation from Saxo, the ODD efforts will be discontinued and (...) termination will be initiated with a grace period until the position liquidation on 4th September'*. Hierbij werd niet duidelijk vermeld of voor de nog te verstrekken gegevens een verwerkingstijd gold en zo ja hoe lang die was. Voor de beheerder en consumenten was dit laatste echter belangrijke informatie. Een verwerkingstijd kon immers meebrengen dat stukken die voor de deadline (6 augustus 2024) waren toegestuurd toch als te laat ingediend konden worden beschouwd. Dat laatste is in dit geval ook gebeurd met de op 6 augustus 2024 verstrekte gegevens. Ook blijkt niet uit de stukken dat Saxo de beheerder en consumenten voldoende duidelijk heeft geïnformeerd over de datum van verkoop. In de e-mail van 3 juli 2024 werd als datum van verkoop 4 september 2024 genoemd, terwijl de daadwerkelijke verkoop aanzienlijk later, op 23 oktober 2024, heeft plaatsgevonden.

- 3.5 Wegens de omstandigheden genoemd in 3.4 constateert de commissie dat Saxo niet met de vereiste duidelijkheid heeft medegedeeld wanneer de gevraagde informatie moest worden verstrekt en wanneer, bij gebrek daaraan, de klantovereenkomst zou worden beëindigd en de beleggingen zouden worden verkocht. Dit betekent dat Saxo bij het opzeggen onvoldoende zorgvuldig te werk is gegaan.<sup>1</sup>

#### *Schade*

- 3.6 Een volgende vraag is of door de beëindiging schade is ontstaan die Saxo moet vergoeden. Volgens consumenten bedraagt de schade € 29.119,63. Dit is het verschil tussen de bedragen waarvoor de beleggingen op 23 oktober 2024 door Saxo zijn verkocht en op 18 december 2024 op een rekening elders zijn teruggekocht. Een toelichting van de berekening is door consumenten overgelegd. Saxo heeft de berekening niet betwist, zodat het schadebedrag van € 29.119,63 is komen vast te staan.
- 3.7 In dit verband voert Saxo aan dat de schade voor rekening van consumenten moet blijven, onder meer omdat zij hebben verzuimd de schade te beperken.<sup>2</sup>
- 3.8 De commissie overweegt als volgt. In haar beroep op schadebeperking kan Saxo niet worden gevolgd. Bij repliek hebben consumenten een verklaring overgelegd, waarin de beheerder een aantal omstandigheden noemt die het tijdsverloop tussen de verkoop en terugkoop van de beleggingen verklaren: de beheerder moest een nieuwe depotbank zien te vinden en heeft een aantal banken benaderd, hun voorwaarden besproken en 'due diligence' gedaan. Saxo heeft hiertegen geen stellingen ingebracht die aannemelijk maken dat in dit geval een periode van ongeveer acht weken onnodig lang was voor het openen van een nieuwe rekening en het terugkopen van de beleggingen.
- 3.9 Dit neemt niet weg dat de schade mede is ontstaan door omstandigheden die aan consumenten toe te rekenen zijn. Hierbij is van belang dat consumenten zich hebben laten bijstaan en vertegenwoordigen door de beheerder. Uit de stukken, in het bijzonder het overzicht van informatieverzoeken en bijbehorende communicatie in de bijlagen bij het verweerschrift, blijkt dat een (compleet) antwoord van de beheerder op een informatieverzoek nogal eens op zich liet wachten. Bovendien heeft Saxo herhaaldelijk medegedeeld dat de klantovereenkomst bij gebrek aan de gevraagde gegevens kon worden beëindigd. Het had de beheerder daarom duidelijk moeten zijn dat het van belang was de gevraagde informatie zonder vertraging te verstrekken. Wegens deze omstandigheden blijft 50% van de schade voor rekening van consumenten. De te vergoeden schade komt daarmee uit op 50% van € 29.119,63 = € 15.000,- (afgerond).

---

<sup>1</sup> Vgl. GC 2024-1135, overweging 3.4. De commissie overweegt daar dat de geconstateerde onzorgvuldigheid niet zodanig is dat zij de beëindiging ontoelaatbaar maakt, maar wel tot schadevergoeding kan leiden.

<sup>2</sup> Zie over schadebeperking GC Kifid 2022-0762, 2023-0514, 2025-0739 en 2025-1046.

De wettelijke rente over het schadebedrag is niet betwist en zal worden toegewezen vanaf de dag van terugkoop van de beleggingen (18 december 2024). Reden daarvoor is dat het bedrag van te vergoeden schade pas vanaf de terugkoop vaststaat.

*Slotsom*

- 3.10 Gezien het voorgaande zal een bedrag van € 15.000,- worden toegewezen, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 18 december 2024. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie:

(a) beslist dat Saxo binnen vier weken na verzending van deze uitspraak aan partijen een bedrag van € 15.000,- aan consumenten vergoedt, te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 18 december 2024; en

(b) wijst het meer of anders gevorderde 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/](http://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/](http://www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/).*

*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/](http://www.kifid.nl/reglementen/).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - bepalingen in klantovereenkomst en Voorwaarden Tripartiete Dienstverlening**

### **Klantovereenkomst**

Rolverdeling:

(...) [naam beheerder] (hierna te noemen: “Beleggingsonderneming”) treedt voor Cliënt op als vermogensbeheerder/adviseur. Cliënt en Beleggingsonderneming gaan een relatie aan waarbij Beleggingsonderneming aan Cliënt vermogensbeheer- of adviesdiensten verleent en/of het ontvangen en doorgeven van orders voor Cliënt verricht. BinckBank (...) houdt voor Cliënten de gelden en financiële diensten aan en draagt zorg voor de uitvoering en afwikkeling van transacties in financiële instrumenten. (...)

### **Voorwaarden Tripartiete Dienstverlening**

34 Duur en beëindiging van de klantovereenkomst

34.1 De relatie tussen de Klant, de Beleggingsonderneming en Saxo kan met onmiddellijke ingang worden beëindigd door zowel de Klant als Saxo. Indien Saxo de relatie beëindigt stelt ze bij verzoek de Klant en de Beleggingsonderneming op de hoogte van de reden van de beëindiging. Nadat de relatie is beëindigd worden de individuele overeenkomsten tussen de Klant en Saxo zo snel mogelijk beëindigd, met inachtneming van de geldende termijnen.