Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-1011

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	28 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	BinckBank N.V., handelend onder de naam Saxo Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Cliëntenonderzoek op grond van de Wwft. Blokkade van de rekening. Geen belang bij vordering tot deblokkeren omdat de blokkade tijdens de procedure is opgeheven. Voor een onderzoek als door de consument gevorderd biedt het reglement geen grondslag.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen ingediende stukken.

1.2 Naar het oordeel van de commissie is een mondelinge behandeling niet nodig.

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 in 2000 een beleggingsrekening geopend bij een rechtsvoorganger van de bank. Op deze rekening belegt hij op basis van execution only.

2.2 In haar e-mail van 27 oktober 2022 heeft de bank de consument verzocht zijn rekening-gegevens bij te werken. In de e-mail stond een instructie met een verwijzing naar de website van de bank. Vervolgens heeft de bank de consument enkele herinneringen aan dit verzoek gemaild. Op 13 januari 2023 heeft de bank gemaild dat er, bij gebrek aan de gevraagde gegevens, een beperking (gedeeltelijke blokkade) voor de rekening gold. De beperking hield in dat de consument geen transacties tot aankoop van financiële instrumenten kon doen en geen geld op de rekening kon storten.

2.3 De consument heeft de bank gebeld toen hij in het voorjaar van 2023 merkte dat hij, door de in 2.2 genoemde beperking op zijn rekening, geen beleggingstransacties meer kon doen.

Navraag bij de bank leerde dat aanvullende informatie van hem werd verwacht, waaronder een kopie van het identiteitsbewijs van zijn echtgenote. Nadat hij de gevraagde informatie had verstrekt kreeg de consument in zijn scherm een tekst te zien waaruit bleek dat de bank zijn rekeninggegevens nog niet had bijgewerkt:

> *U heeft onlangs een verzoek ingediend om uw gegeven[s] bij te werken, de status van uw verzoek is:*
> *Informatie ontvangen*
> *Bedankt voor het bijwerken van uw persoonlijke gegevens!*
> *In behandeling*
> *We zijn bezig de gegevens te verwerken*
> *Goedgekeurd [in grijze letters]*
> *Bedankt voor uw aanvullingen (...) [in grijze letters]*

2.4 Begin juli 2023 heeft de consument op verzoek van de bank aanvullende gegevens verstrekt, waaronder zijn antwoorden op de vragen naar zijn professionele activiteiten en inkomen en de herkomst van zijn vermogen. Ook na het verstrekken van die gegevens bleef de blokkade op zijn rekening bestaan.

2.5 De blokkade op de rekening is op 21 augustus 2023 beëindigd.

Klacht, vordering en verweer

2.6 In het klachtformulier heeft de consument gevorderd (a) dat Saxo Bank wordt veroordeeld tot het beëindigen van de blokkade, zodat hij weer toegang heeft tot de rekening en effectentransacties kan verrichten; en (b) dat Kifid een onderzoek naar de bank instelt.

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

3. De beoordeling

3.1 De commissie zal hieronder beoordelen of de vorderingen van de consument kunnen worden toegewezen.

3.2 In de eerste plaats heeft de consument gevorderd dat de blokkade van zijn rekening wordt opgeheven. Uit de stukken blijkt echter dat de blokkade inmiddels is beëindigd, wat betekent dat de consument bij deze vordering geen belang meer heeft.

3.3 Verder heeft de consument gevorderd dat een onderzoek naar de bank wordt ingesteld. De commissie gaat ervan uit dat de consument hiermee bedoelt dat een onderzoek wordt ingesteld naar de wijze waarop de bank in zijn geval aanvullende gegevens heeft opgevraagd en verwerkt in het kader van een cliëntenonderzoek, waaronder ook begrepen de maatregel van het blokkeren van de rekening.

Hierbij is van belang dat een dergelijk onderzoek – naar het beleid van een bank ten aanzien van cliëntenonderzoek en de wijze waarop zij dit beleid uitvoert – veeleer tot de taken van een toezichthouder behoort. Bovendien geeft het voor deze procedure geldende reglement (Reglement Geschillencommissie Kifid, versie geldend vanaf 1 april 2022) de commissie niet de bevoegdheid om een dergelijk onderzoek te verrichten.

3.4 Gezien het voorgaande zullen de vorderingen van de consument worden afgewezen.

3.5 De commissie constateert, afgaande op de stukken, dat deze klacht voor een belangrijk deel is ingegeven door de wijze waarop de bank met de consument heeft gecommuniceerd over haar verzoek tot het verstrekken van informatie en over het feit dat de rekening langdurig geblokkeerd is gebleven. Hoewel de vorderingen van de consument niet kunnen worden toegewezen (zie 3.2 – 3.4 hiervoor), kan de commissie zich voorstellen dat de consument de gang van zaken als onwenselijk heeft ervaren en een klacht daarover aan de bank en Kifid heeft voorgelegd.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

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 2022, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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