

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0948

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

Datum uitspraak	26 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Saxo
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Beleggingsrekening. Aandelen in het bedrijf Victoria Oil and Gas Plc, waarvan de beursnotering is geëindigd. Volgens de consument is de waarde van de aandelen in het rekeningoverzicht ten onrechte gebaseerd op de laatst bekende koers, zodat een te hoge service fee is ingehouden. Naar het oordeel van de commissie mochten de aandelen op de laatst bekende koers worden gewaardeerd.

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op basis van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en Saxo hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft in 2010 een beleggingsrekening geopend bij een (rechtsvoorganger van) Saxo. Hij belegt op basis van execution only.
- 2.2 Op de beleggingsrekening heeft de consument aandelen Victoria Oil and Gas Plc (hierna: VOG) aangehouden.
- 2.3 Op 16 december 2022 is de beursnotering van het aandeel VOG beëindigd. Dit hield verband met insolventie. Op 1 maart 2022 is aan VOG (een buitenlands equivalent van) surseance van betaling verleend.
- 2.4 Op de rekening van de consument werden de aandelen VOG in de periode vanaf 16 december 2022 gewaardeerd op basis van de laatst bekende koers (GBP 3,85). De waarde van de aandelen is gebruikt voor het berekenen voor de service fee.

2.5 Op 16 juli 2024 heeft de consument bij Saxo geklaagd over de hoogte van de service fee:

(...) In 2022, 2023 en 2024 heeft uw bankinstelling (...) maandelijks een 'servicefee' in rekening gebracht op basis van de waarde van de portefeuille, waaronder mijn aandelen Victoria Oil and Gas (VOG), voorheen genoteerd aan de beurs in London. Deze aandelen VOG zijn op 16/12/22 'delisted', en VOG is op 01/03/23 in 'surseance van betaling' geraakt.

(...)

Sinds 16/12/22 07.00 (...) heeft VOG door de delisting geen beurskoers meer. Sinds 01/03/23 heeft VOG door de 'surseance' geen (resterende) economische waarde meer. Dan toch heeft uw bankinstelling vanaf 16/12/22 en vanaf 01/03/23 aan mij als klant een 'servicefee' in rekening gebracht, terwijl de aandelen VOG sinds 16/12/22 geen beurskoers en sinds 01/03/23 geen enkele economische waarde meer hebben.

De door mij verschuldigde servicefee is door uw bank aldus vanaf 16/12/22 en vanaf 01/03/23 verkeerd, namelijk veel te hoog vastgesteld en in rekening gebracht.

Zo volgt ook uit de toepasselijke voorwaarden.

Immers, daaruit volgt dat de basis (...) van de servicefee (...), is de daadwerkelijke/feitelijke (economische) waarde van de portefeuille inclusief het aandeel VOG, niet het (onjuiste) getal/cijfer/grootheid, dat uw bankinstelling (onjuist) aanhoudt in haar (elektronische) systemen.

(...)

Redenen waarom ik uw bankinstelling verzoek de sinds 16/12/22 en 01/03/23 maandelijks te veel in rekening gebrachte 'servicefee' te (her)berekenen en aan mij te crediteren (...). (...)

2.6 Saxo heeft op 22 augustus 2024 gemaild:

(...) inderdaad [zijn] uw aandelen VOG sinds 16 december 2022 niet meer verhandelbaar ('delisted') (...) Hoewel nadien faillissement is aangevraagd, staat daarmee niet vast dat er geen sprake meer is van economische waarde (...). Na een faillissement is het bijvoorbeeld mogelijk dat er een doorstart wordt gemaakt of volgt er soms een (rest)uitkering, bijvoorbeeld omdat er een gerechtelijke procedure loopt. Saxo ontvangt geen informatie over dergelijke procedures en heeft dan ook geen inzicht in de waardering van effecten, buiten de laatst bekende koersinformatie. Zoals volgt uit het actuele tarievenoverzicht, wordt de service fee (...) berekend over de portefeuillewaarde en daarvoor gaat Saxo uit van de laatst bekende koers. Voor het aandeel VOG hanteert Saxo daarom een koers van de laatste dag waarop het aandeel verhandeld werd (GBP 3,85 op 1 april 2022) en daarmee wordt uw positie (...) momenteel op zo'n EUR 99.500,- gewaardeerd. (...) Het is spijtig dat u er niet voor heeft gekozen om eerder (...) uw onvrede over de service fee (...) kenbaar te maken. Saxo had u dan kunnen informeren over de mogelijkheid om afstand te doen van de effecten, of de positie bij een andere dienstverlener onder te brengen. (...)

- 2.7 Saxo heeft een transactieoverzicht van de rekening in de periode vanaf november 2021 overgelegd. Daaruit blijkt dat in die periode maandelijks een service fee is ingehouden. Het bedrag daarvan lag tussen € 10,- en € 15,-.

Klacht, vordering en verweer

- 2.8 De consument vordert dat Saxo wordt veroordeeld, met terugwerkende kracht tot 16 december 2022, althans 1 maart 2023, (a) de beurskoers en de economische waarde van het aandeel VOG blijvend aan te passen en in haar systemen en online bankieren te vermelden als nihil; en (b) het totaal van de aan Saxo betaalde service fee te vergoeden, te vermeerderen met wettelijke rente. In het klachtformulier noemt hij een schadebedrag van € 275,-, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 22 december 2022, begroot op € 25,-. In zijn brief van 20 juni 2025 heeft de consument de vordering verhoogd met het bedrag van de service fee over de periode vanaf 18 november 2024 (datum van indiening van de klacht bij Kifid) tot aan de dag van de uitspraak in deze zaak, te vermeerderen met wettelijke rente.
- 2.9 De vordering berust op de stelling dat Saxo vanaf 16 december 2022 of 1 maart 2023 een te hoge waarde van de aandelen VOG heeft vermeld en niet bereid is gebleken deze waarde in haar systemen te verlagen. Ook stelt hij dat de service fee te hoog is sinds 16 december 2022, althans 1 maart 2023, maar dat Saxo het te veel betaalde en de wettelijke rente daarover niet wil vergoeden.
- 2.10 Saxo heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Kern van het geschil

- 3.1 Kern van dit geschil is de vraag of Saxo de aandelen VOG vanaf december 2022 juist heeft gewaardeerd.

Tijdige indiening dupliek; e-mail aan secretaris

- 3.2 Voordat de commissie op de hiervoor genoemde klachtonderdelen ingaat, moet eerst worden beoordeeld of, zoals de consument aanvoert, de dupliek (brief van Saxo, gedateerd 8 mei 2025) te laat is ingediend en daarom niet aan het procesdossier mocht worden toegevoegd. In dit betoog kan de consument niet worden gevolgd. De administratie van Kifid biedt geen aanwijzingen dat de termijn voor de dupliek is overschreden. In het digitale dossier van de commissie wordt de dupliek weergegeven als geüpload op 8 mei 2025. Deze datum was binnen de gestelde termijn. Bovendien kan de datum van indienen, zoals weergegeven in het digitale dossier van de commissie, niet worden beïnvloed door een procespartij zoals Saxo.

- 3.3 In zijn e-mail van 9 oktober 2025 maakt de consument bezwaar tegen het feit dat Saxo haar reactie van 10 september 2025 heeft ingediend bij e-mail aan de secretaris. Naar het oordeel van de commissie is dit bezwaar ongegrond. Hoewel het zeker de voorkeur verdient dat procespartijen hun processtukken via het internetportaal of per post indienen, betekent het per e-mail indienen van een processtuk niet dat in dit geval inbreuk is gemaakt op het beginsel van hoor en wederhoor. De consument heeft immers gelegenheid gekregen voor reactie op het per e-mail ingediende processtuk.

Waarde aandelen VOG

- 3.4 Volgens de consument hanteert Saxo in de portefeuilleoverzichten een te hoge waarde voor de aandelen VOG.
- 3.5 De commissie overweegt als volgt. De relevante rechtsregel staat in artikel 63 lid 2 aanhef en onder f van Gedelegeerde Verordening 2017/565: een periodiek overzicht (bijvoorbeeld van een broker zoals [naam broker]) moet de marktwaarde vermelden van de financiële instrumenten die daarin staan of, als de marktwaarde niet beschikbaar is, de geschatte waarde. De geschatte waarde moet 'naar best vermogen' door de beleggingsonderneming worden bepaald.
- 3.6 Beoordeeld moet daarom worden of Saxo de waarde van het aandeel VOG, nadat de beursnotering was beëindigd, naar haar beste vermogen heeft bepaald. Saxo voert aan dat zij 'in lijn met de gebruikelijke waarderingssystematiek de laatst bekende koers als grondslag voor waardering' heeft gehanteerd. In haar e-mail van 22 augustus 2024 heeft zij dit toegelicht: voor VOG is faillissement is aangevraagd, maar daarmee staat nog niet vast dat er geen economische waarde meer is. Immers, na een faillissement kan een doorstart volgen. Ook mogelijk is een (rest)uitkering, bijvoorbeeld omdat er een gerechtelijke procedure loopt. Saxo ontvangt echter geen informatie over zulke procedures.
- 3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft Saxo het aandeel VOG mogen waarderen op basis van de laatst bekende koers. Het betrof een niet-beursgenoteerd aandeel in een insolvente vennootschap. Het is daarom voldoende aannemelijk dat, zoals Saxo betoogt, actuele en openbare gegevens over de waarde van het aandeel ontbreken, waardoor de huidige waarde niet vast te stellen is voor marktpartijen zoals Saxo. Bovendien is de uitkomst van een faillissement onzeker. Onder die omstandigheden is het niet onredelijk dat een broker zoals Saxo de waarde van een aandeel op de laatst bekende marktprijs bepaalt bij gebrek aan een andere objectieve maatstaf.
- 3.8 In reactie op Saxo's verweer, in het bijzonder het bij dupliek overgelegde tarievenoverzicht, betoogt de consument dat Saxo niet inzichtelijk maakt op grond waarvan de service fee verschuldigd is, wat daarvan de contractuele grondslag is en of deze juist is berekend.

De commissie merkt op dat de consument zich in zijn klacht op het standpunt heeft gesteld dat Saxo op zichzelf wel een service fee heeft mogen inhouden, maar dat de service fee vanaf 16 december 2022 (althans 1 maart 2023) te hoog was omdat Saxo de aandelen VOG op (vrijwel) nihil had moeten waarderen. Dit blijkt ook uit artikel 25.1 van de overgelegde Basisvoorwaarden Zelf Beleggen, waarin de commissie leest dat de cliënt aan Saxo 'de in het Tarievenoverzicht genoemde commissies en kosten' verschuldigd is. Ook blijkt uit de klacht dat het voor de consument voldoende duidelijk is dat de service fee bestaat uit een basistarief plus een percentage dat wordt berekend over de totale waarde van de portefeuille (tot een maximum van € 48,50). De stukken in het dossier bevatten ten slotte geen aanwijzingen dat Saxo de service fee voor de consument onjuist heeft berekend.

Slotsom

3.9 Gezien het voorgaande zullen de vordering van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument 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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl