

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0149

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	20 februari 2025
Klacht van	mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitskomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Beëindiging beleggingsrekening. De consumenten hadden hun persoonlijke gegevens niet bijgewerkt, waardoor de bank het cliëntenonderzoek niet kon afronden. Gelet daarop vindt de commissie het niet onaanvaardbaar dat de bank uiteindelijk is overgegaan tot beëindiging van de beleggingsrekening van de consumenten. De vordering wordt 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten; en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consumenten en de bank 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 consumenten hadden een gezamenlijke beleggingsrekening bij de bank. Hierop waren onder meer de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen van toepassing.
- 2.2 Op 18 juli 2023 heeft de bank de consumenten een e-mail gestuurd en daarin het advies gegeven om minimaal één keer per kwartaal het portefeuilleraapport te raadplegen, om zo op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in de portefeuille. Naar aanleiding van deze e-mail heeft één van de consumenten op 28 juli 2023 ingelogd op de beleggingsrekening.

- 2.3 Op 14 december 2023 heeft de bank de consumenten een e-mail gestuurd en daarin aangekondigd dat de rekening binnenkort zou worden opgeheven:

“Wij hebben u de afgelopen periode meermaals geïnformeerd over het bijwerken van uw persoonlijke gegevens. Helaas hebben wij moeten vaststellen dat uw rekening met Saxo ID [nummer] niet voldoet aan de wettelijke ken-uw-klantverplichtingen. Om die reden zullen we overgaan tot het sluiten van uw rekening. Uw rekening zal worden opgeheven vanaf 14 februari 2024.

We willen u verzoeken om vóór de datum van opheffing uw eventuele posities te sluiten en het kassaldo op uw rekening over te boeken naar uw bankrekening.

Wanneer u na de datum van opheffing openstaande posities op uw rekening heeft worden deze door ons gesloten. Eventueel achterblijvend kassaldo kan na de opheffing worden overgeboekt door contact met ons op te nemen. We raden u echter aan om zelf actie te ondernemen vóór de datum van opheffing.

Wilt u toch uw rekening behouden?

Dan is het belangrijk om zo snel mogelijk uw gegevens bijgewerkt te hebben via het platform. Klik [hier](#) voor meer informatie daarover. Let op: bij gezamenlijke rekeningen moeten beide rekeninghouders apart inloggen. Heeft u problemen met inloggen? Op de inlogpagina van SaxoInvestor heeft u de mogelijkheid om uw gebruikersnaam of wachtwoord op te vragen.”

- 2.4 Op 8 maart 2024 heeft de bank de consumenten een e-mail gestuurd en daarin aangegeven dat de rekening is opgeheven:

“We hebben u in november 2023 geïnformeerd over het sluiten van uw rekening bij Saxo Bank in februari 2024, omdat uw rekeninggegevens helaas nog niet zijn bijgewerkt. Hierbij informeren we u dat uw rekening is opgeheven.

We willen u vriendelijk verzoeken om zo spoedig mogelijk uw posities te sluiten of over te boeken naar een andere rekening en uw kassaldo over te boeken naar uw tegenrekening.

Als u op woensdag 10 april 2024 nog openstaande posities op uw rekening heeft, dan worden deze door ons gesloten. Eventueel achtergebleven kassaldo kunt u dan zelf overboeken via het platform of laten overboeken door contact met ons op te nemen. We raden u echter aan om zelf actie te ondernemen vóór woensdag 10 april 2024.

Wilt u klant blijven bij Saxo?

Dan kunt u een nieuwe rekening openen. Het is helaas niet meer mogelijk om uw huidige rekening aan te houden.”

- 2.5 Op 10 april 2024 is de bank overgegaan tot het sluiten van de openstaande posities op de beleggingsrekening.

De klacht en vordering

- 2.6 De consumenten vinden het onterecht dat de bank hun beleggingsrekening heeft beëindigd en zonder hun toestemming hun aandelen heeft verkocht. In de periode tussen 18 juli 2023 (advies raadpleging) en 14 december 2023 (voornemen tot opheffing rekening) hebben de consumenten nimmer enig bericht van de bank ontvangen waarin zij zijn gewaarschuwd dat zij hun gegevens nog moesten bijwerken. Bovendien – zo stellen de consumenten – was het bijwerken van hun gegevens niet nodig, aangezien er niets in hun persoonlijke situatie was gewijzigd. Na de e-mail van 8 maart 2024 hebben de consumenten meerdere malen geprobeerd om telefonisch contact te krijgen met de bank. Op 16 maart 2024 is dat uiteindelijk gelukt, maar de betreffende medewerker kon toen niets meer voor hen doen.
- 2.7 De consumenten vorderen dat de bank hun beleggingsportefeuille herstelt, vermeerderd met de gemiste dividenduitkeringen en het gemiste rendement vanaf de datum van verkoop van de portefeuille tot aan de datum van herstel van de portefeuille.

Het verweer

- 2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de beleggingsrekening van de consumenten mocht beëindigen.
- 3.2 Bij de beantwoording van deze vraag is van belang dat de bank in beginsel bevoegd is om de cliëntrelatie op te zeggen. Deze bevoegdheid is onder meer neergelegd in de bepaling waar de bank zich in deze zaak op heeft beroepen: artikel 33 Basisvoorwaarden Zelf Beleggen (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak).¹ De bank mag echter geen beroep doen op deze opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn (in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek).²
- 3.3 Verder is van belang dat de bank te maken heeft met allerlei wettelijke verplichtingen. Zo is de bank op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) verplicht om een cliëntenonderzoek te verrichten. Dit cliëntenonderzoek moet de bank (onder meer) in staat stellen om de cliënt te identificeren en de identiteit te verifiëren (artikel 3 lid 2 onder a Wwft).

¹ Voor de volledigheid merkt de commissie op dat deze bepaling de oneerlijkheidstoets van de Richtlijn oneerlijke bedingen doorstaat; zie GC Kifid nr. 2024-0969 (overweging 3.10).

² Zie Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141, overweging 3.6.3 en 3.6.4.

Als de bank het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren, is zij verplicht de bancaire relatie te beëindigen; dit is bepaald in artikel 5 lid 3 Wwft. In het kader van dit cliëntenonderzoek heeft de bank haar cliënten gevraagd om hun persoonlijke gegevens bij te werken. Daarbij hanteert de bank het beleid dat bij een gezamenlijke rekening beide rekeninghouders zelf hun eigen persoonlijke gegevens moeten bijwerken. Verder gaat het om een *periodiek* cliëntenonderzoek; de bank mag haar cliënten daarom verzoeken om hun persoonlijke gegevens 'bij te werken' door deze gegevens te verifiëren en te bevestigen dan wel aan te passen. Dus ook als er niets gewijzigd is in de persoonlijke situatie, dient een cliënt aan dit verzoek gehoor te geven.

- 3.4 Uit het dossier blijkt dat het voor de consumenten lange tijd niet duidelijk was wat er van hen verwacht werd. Het is dus niet uit onwil geweest dat de consumenten niet hadden voldaan aan het verzoek van de bank om hun gegevens bij te werken. Naar aanleiding van de e-mail van 18 juli 2023 dachten de consumenten dat het inloggen op 28 juli 2023 en het bijwerken van de gegevens door één van hen voldoende was. De consumenten geven aan dat zij daarna geen verdere berichten van de bank ontvangen hebben over het bijwerken van hun persoonlijke gegevens. De commissie merkt op dat de e-mail van 18 juli 2023 eigenlijk niet eens gaat over het bijwerken van de persoonlijke gegevens, maar dat deze e-mail door de consumenten kennelijk wel zo is opgevat. Het dossier bevat verder geen e-mails uit de periode tussen 18 juli 2023 en 14 december 2023. De bank heeft weliswaar aangegeven dat zij al vanaf 19 april 2022 berichten heeft gestuurd aan de consumenten met het verzoek om hun persoonlijke gegevens bij te werken, maar de bank heeft dit niet onderbouwd (door bijvoorbeeld een kopie van deze berichten te overleggen in deze klachtprocedure). In die omstandigheden kan de commissie zich goed voorstellen dat de consumenten (onaangenaam) verrast waren door de e-mail van 14 december 2023.
- 3.5 Uit de e-mail van 14 december 2023 blijkt echter duidelijk wat er van de consumenten verwacht werd. Bovendien geeft de bank in die e-mail de consumenten nog een laatste kans om hun gegevens bij te werken. Daarbij is duidelijk aangegeven dat bij gezamenlijke rekeningen beide rekeninghouders apart moeten inloggen om hun gegevens bij te werken. In de e-mail wordt verder vermeld dat – als de gegevens niet tijdig worden bijgewerkt – de rekening wordt opgeheven vanaf 14 februari 2024. De bank heeft dus een opzegtermijn van twee maanden in acht genomen. De commissie vindt dat de bank de consumenten hiermee voldoende tijd heeft gegeven om hun posities te sluiten dan wel om alsnog de gegevens bij te werken. De consumenten hebben evenwel geen actie ondernomen naar aanleiding van de e-mail van 14 december 2023. Pas naar aanleiding van de e-mail van 8 maart 2024 hebben zij contact opgenomen met de bank; maar toen was de opheffing van de beleggingsrekening al in gang gezet.
- 3.6 Dit brengt de commissie tot het volgende. Aangezien de consumenten, ook ná de e-mail van 14 december 2023, hun gegevens niet hadden bijgewerkt, kon de bank het cliëntenonderzoek niet afronden.

Dat de bank de beleggingsrekening van de consumenten beëindigd heeft, is dus niet omdat de bank de consumenten verdenkt van witwassen of andere criminele praktijken, maar enkel en alleen omdat de bank op grond van artikel 5 lid 3 Wwft verplicht is om de klantrelatie te beëindigen als het cliëntenonderzoek niet kan worden afgerond. Gelet daarop vindt de commissie het niet onaanvaardbaar dat de bank uiteindelijk is overgegaan tot beëindiging van de beleggingsrekening van de consumenten.

- 3.7 Dit betekent dat de klacht van de consumenten ongegrond is en dat hun vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 Basisvoorwaarden Zelf Beleggen

Artikel 33 Cliëntonderzoek

Saxo Bank voert cliëntonderzoek uit om aan haar wettelijke verplichtingen omtrent antiwitwassen 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 naar haar oordeel het risico loopt dat zij niet aan haar wettelijke verplichtingen kan voldoen.