Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0939

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, drs. B. Windt RBA, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	30 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en uit de wet

Samenvatting

Execution only. Opzegging klantrelatie. De commissie oordeelt dat de bank de klantrelatie mocht opzeggen, dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is en dat de bank de consument geen schadevergoeding hoeft te betalen.

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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de consument.

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 consument 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 consument had een beleggingsrekening bij de bank. Op deze rekening belegde hij op basis van execution only. Op de beleggingsrekening waren de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen, de Belangrijke Informatie Zelf Beleggen en de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing. De consument woont op de Filipijnen.

2.2 Bij e-mail van 9 mei 2023 heeft de bank aangekondigd de dienstverlening op de Filipijnen aan het eind van het kalenderjaar te zullen stoppen. Op 12 oktober 2023 heeft de bank de beleggingsrekening van de consument opgezegd en daarbij vermeld dat posities die op 13 december 2023 nog open staan, zullen worden gesloten.

Daarbij heeft zij geschreven dat als zij niet bekend is met een recent gebruikte externe rekening, het geld wordt vastgehouden tot zij nadere instructies van de consument heeft ontvangen.

2.3 De consument heeft de bank op 12 november 2023 om een jaar uitstel gevraagd. Op 23 november 2023 heeft de bank geantwoord dat uitstel niet mogelijk is. Zij heeft wel een tegemoetkoming geboden voor de kosten van het overboeken van de fondsen. De consument heeft dit aanbod op 21 december 2023 geaccepteerd en gemaild dat hij zijn portefeuille naar ING Bank wil laten overboeken. De bank en de consument hebben hierover vervolgens een aantal e-mails gewisseld.

2.4 Op 11 januari 2024 heeft de consument gemaild: *"Hierbij doe ik aangifte van het verdwijnen van 28 aandelen fondsen uit mijn portefeuille. Op onverklaarbare wijze zijn zij verdwenen zonder dat er enige vorm van verkoop opdracht was gegeven (...)."* De bank heeft geantwoord: *"(...) Op 23 november heeft u van mijn collega (...) een reactie verkregen waarin wij aanbieden om 20 posities te vergoeden voor de overboeking. Wij hebben vervolgens op 21 december van u een reactie ontvangen (8 dagen na de deadline van het beëindigen van uw rekening). Uw rekening is per 13 december 2023 opgeheven waarbij de 28 posities die u vermelde in de voorgaande correspondentie verkocht zijn. (...)"* De consument heeft een klacht ingediend.

2.5 De bank heeft de verkoopopbrengst van de portefeuille op de Saxo-rekening van de consument geboekt. Bij e-mail van 19 januari 2024 heeft de consument opdracht gegeven tot het overboeken van dit geldsaldo en van de resterende fondsen naar ING Bank. De bank heeft op 19 januari 2024 bevestigd dat de overboekingsopdracht is gegeven. Op 24 januari en 2 februari 2024 heeft de consument de bank gemaild dat het geldsaldo nog niet was ontvangen. De bank heeft op 2 februari 2024 geantwoord dat dit wordt overgeboekt zodra enkele fondsen - die ING Bank niet op de beleggingsrekening accepteert - zijn verkocht. Het gehele geldsaldo wordt dan in één keer overgeboekt.

2.6 Op 16 februari 2024 heeft de consument weer om overboeking van het geldsaldo verzocht. De bank heeft haar bericht van 2 februari 2024 herhaald en gevraagd of de fondsen konden worden verkocht. De consument heeft dit bevestigd en gevraagd om alvast het geldsaldo over te maken omdat hij zijn aandelen wilde terugkopen.

2.7 Op 23 februari 2024 heeft de consument de bank weer gemaild. De bank heeft geantwoord dat zij heeft geprobeerd telefonisch contact op te nemen om de tegenrekening te verifiëren, gezien de omvang van het over te boeken bedrag. Op 26 februari 2024 heeft de bank geschreven dat de ING-rekening nog niet bekend was bij de bank, maar alleen een rekening bij SNS Bank. De consument heeft laten weten beslist niet de SNS-rekening te willen gebruiken en is overgegaan tot het koppelen van zijn bankrekening bij ING Bank. Over de uitvoering hiervan heeft hij nog enige mails met de bank gewisseld. Op 6 maart 2024 is de rekening aan het account gekoppeld en kon de consument het geld (laten) overboeken.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt dat de bank hem schandalig heeft behandeld. De bank wilde hem kwijt omdat hij naar de Filipijnen verhuisd is. Verder had zijn portefeuille nooit zonder zijn instemming verkocht mogen worden. De consument was nog in overleg met de bank over het overboeken van zijn aandelen, toen bleek dat het merendeel van de portefeuille vier weken daarvoor al verkocht was. Hij is twee en een halve maand beleggingsrendement misgelopen omdat de verkoopopbrengst geblokkeerd was. Bovendien heeft hij twee keer aan- en verkoopkosten moeten betalen om zijn portefeuille te herstellen. Hij eist een schadevergoeding van € 60.000,-. Dit is 2% van de waarde van zijn portefeuille.

Het verweer

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De centrale vraag en het beoordelingskader

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de relatie met de consument heeft mogen opzeggen en of zij de gestelde schade moet vergoeden.

3.2 Bij de beoordeling geldt als uitgangspunt dat de relatie tussen de consument en de bank een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd is. De vraag of een dergelijke duur-overeenkomst mag worden opgezegd, moet worden beantwoord aan de hand van de toepasselijke voorwaarden. Ook moet worden getoetst aan de eisen van redelijkheid en billijkheid. Deze staan beschreven in artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek (BW). De Hoge Raad heeft overwogen dat op grond van artikel 6:248 lid 1 BW aanvullende eisen kunnen gelden voor een opzegging, zoals het bestaan van een zwaarwegende grond voor de opzegging, het hanteren van een bepaalde opzegtermijn of het betalen van een (schade)vergoeding. Ook kan de opzegging op grond van artikel 6:248 lid 2 BW onder de gegeven omstandigheden onaanvaardbaar zijn.[1]

De opzeggingsbevoegdheid

3.3 Bij de beoordeling van de klacht zal de commissie uitgaan van de opzeggingsbevoegdheid waarop de bank zich beroept. Zij stelt dat zij op grond van artikel 37 van de Basis-voorwaarden Zelf Beleggen de bevoegdheid heeft de klantrelatie op te zeggen. Ook beroept de bank zich op artikel 35 ABV. De commissie overweegt dat de bank op grond van deze bepalingen inderdaad de bevoegdheid heeft de klantrelatie op te zeggen.

[1] Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141, overweging 3.6.3 en 3.6.4. Zie ook Hoge Raad 10 juni 2016, ECLI:NL:HR:2016:1134, overweging 4.4.2.

Redelijkheid en billijkheid

3.4 De bank heeft haar beslissing om de klantrelatie op te zeggen als volgt toegelicht. Wet- en regelgeving zoals de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) stellen eisen aan de bank met betrekking tot de klanten die een rekening aanhouden. Voor bepaalde landen brengt dit volgens de bank grotere risico's en kosten mee dan zij acceptabel vindt. Voor de Filippijnen zou dit ertoe leiden dat de bank niet meer aan de klantwensen en vereisten kan voldoen. Verder heeft de bank de consument ruim voor de opzegging geïnformeerd dat zij de dienstverlening op de Filippijnen zal beëindigen, zodat hij voldoende tijd had om een nieuwe broker te zoeken. De consument heeft ten slotte geen omstandigheden aangevoerd op grond waarvan opzegging van de relatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. De commissie is dan ook van oordeel dat de bank voldoende zwaarwegende grond had om de relatie op te zeggen.

3.5 De consument heeft ruim zeven maanden de tijd gehad om zijn effectenportefeuille elders onder te brengen. Hij heeft niet tijdig instructies gegeven aan de bank en daardoor is (het merendeel van) de portefeuille door de bank verkocht, zoals de bank ook had aangegeven in haar bericht van 12 oktober 2023 (zie nummer 2.2). De consument heeft in het e-mailverkeer met de bank geschreven dat hij zich in de datum heeft vergist. Hij dacht dat hij tot 31 december 2023 de tijd had in plaats van tot 13 december 2023. Dat de consument zich in de datum vergist heeft, is bijzonder spijtig, maar dit komt naar het oordeel van de commissie wel voor zijn eigen rekening. De opzegging doorstaat de toets van artikel 6:248 lid 1 BW. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

De afwikkeling

3.6 De commissie constateert dat de afwikkeling van de beëindiging van de klantrelatie lang heeft geduurd, zie hiervoor de nummers 2.5 tot en met 2.8 waaruit volgt dat de consument op 19 januari 2024 heeft verzocht de resterende stukken en de gelden over te boeken naar zijn rekening bij de ING. In eerste instantie had de bank met name aandacht voor het overboeken van de resterende stukken die (nog) niet door haar waren verkocht. Toen deze eenmaal waren overgeboekt, bleek dat de door de consument opgegeven rekening bij ING Bank niet aan zijn account gekoppeld was. De bank boekt alleen gelden over naar bij haar bekende tegenrekeningen. Dit staat in artikel 2.4.1.5 van de Belangrijke informatie Zelf Beleggen. Dat betekent dat de rekening van de consument bij ING Bank eerst aan zijn account moest worden gekoppeld. Dit heeft nog een ruime week geduurd.

3.7 De consument belegde bij de bank op basis van execution only. Bij deze vorm van effectendienstverlening is de zorgplicht van een beleggingsonderneming beperkter dan bij andere dienstverlening (zoals beleggingsadvies of vermogensbeheer). De bank heeft aan de consument informatie verstrekt over hoe zij haar dienstverlening inricht. De consument is er zelf verantwoordelijk voor deze informatie zorgvuldig door te nemen.

Hij had er dan ook van op de hoogte kunnen zijn dat de rekening bij ING Bank eerst aan zijn account gekoppeld moest worden voordat het geldsaldo naar die rekening kon worden overgemaakt. Dit blijkt duidelijk uit de toepasselijke voorwaarden. De overboeking heeft lang geduurd, wat zeker ongelukkig is, maar gelet op de aard van de dienstverlening kan de bank hier geen verwijt van worden gemaakt. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikel 37 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen, artikel 35 ABV en artikel 2.4.1.5 van de Belangrijke informatie Zelf Beleggen van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht ze niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

3.9 De slotsom is dat de bank de klantrelatie mocht opzeggen, dat zij daarbij niet in strijd heeft gehandeld met de redelijkheid en billijkheid en dat zij de consument geen schade-vergoeding hoeft te betalen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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 algemene voorwaarden en uit de wet

Basisvoorwaarden Zelf Beleggen

37 Beëindiging
37.1 De Cliëntrelatie blijft van kracht tot wanneer zij beëindigd is. De beëindiging laat de opgebouwde rechten en verplichtingen onverlet.
37.2 Saxo Bank en de Cliënt hebben elk het recht om de relatie met betrekking tot de Diensten te allen tijde onmiddellijk schriftelijk dan wel per e-mail op te zeggen.

Belangrijke informatie Zelf Beleggen

2.4.1.5 Beveiliging door vaste tegenrekening
Saxo Bank kent een systeem van vaste tegenrekeningen. De tegenrekeningen kunnen alleen door de rekeninghouder(s) gewijzigd worden. Uit veiligheidsoverwegingen is het alleen mogelijk om geld over te boeken naar één van deze vaste tegenrekeningen. Mocht iemand erin slagen onrechtmatig tegoeden van uw rekening weg te boeken, dan kan dat dus alleen naar een door u opgegeven tegenrekening. Het wijzigen of toevoegen van een regenrekening is mogelijk via een schriftelijke opdracht of via een overboeking vanaf een rekening met dezelfde tenaamstelling of via een support ticket verzoek via het platform. (...)

Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 35 - Opzegging van de relatie (...)
1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.
2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

Burgerlijk Wetboek, Boek 6, artikel 248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.