Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2026-0015

prof. mr. R.H. de Bock, voorzitter, mr. H.P. de Kanter, mr. S.C.H. Molin,
prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon en W.J. Steenhoven, leden en
mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris.

Datum uitspraak	10 februari 2026
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S, verweerster in beroep, verder de noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

Effecten. De bank heeft de beleggingsrekening van de consument geblokkeerd omdat zij niet tijdig haar rekeninggegevens had bijgewerkt. Nadat de consument de gegevens had verstrekt, heeft de blokkade nog onredelijk lang voortgeduurd. Net als de Geschillencommissie vindt ook de Commissie van Beroep dat de bank hiermee toerekenbaar is tekortgeschoten tegenover de consument. Anders dan de Geschillencommissie is de Commissie van Beroep echter van oordeel dat niet aannemelijk is geworden dat de consument hierdoor schade heeft geleden. Daarmee is er geen grondslag voor toewijzing van schadevergoeding. De Commissie van Beroep is het daarom niet eens met de Geschillencommissie, dat ex aequo et bono een schadebedrag van € 2.000,- moet worden toegewezen. In zoverre wordt de uitspraak van de Geschillencommissie vernietigd.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 26 mei 2025 ontvangen beroepschrift met bijlagen heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 14 april 2025 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2025-0298).

1.2 De bank heeft een op 28 juli 2025 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 24 november 2025. De broer van de consument was daarbij aanwezig. De consument werd vertegenwoordigd door mr. B.L. Officier en mr. S.H. van Santen, beide advocaat te Bodegraven. Namens de bank was [naam 1], kwaliteitsmanager aanwezig. De bank werd vertegenwoordigd door mr. M.J.W. Vet, advocaat te Amsterdam. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Partijen hebben een pleitnota overgelegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 14 april 2025.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 t/m 2.11. De consument heeft deze feiten op enkele punten betwist. Voor zover nodig zijn de feiten op dit punt aangepast en zo nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 De consument heeft een (execution only) beleggingsrekening bij de bank. Op de overeenkomst met de bank zijn van toepassing de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen, de Leeswijzer bij die voorwaarden, de Algemene Bankvoorwaarden en de Belangrijke Informatie Zelf Beleggen.

3.3 Bij e-mail van 29 november 2022 heeft de bank de consument een verzoek gedaan om haar gegevens bij de bank te controleren en, waar nodig, aan te vullen en/of te bevestigen.

3.4 Bij e-mail van 6 december 2022 heeft de bank de consument laten weten dat zij geen nieuwe posities meer kon openen, omdat de toegang tot haar beleggingsrekening was beperkt zolang haar gegevens niet waren bijgewerkt.

3.5 De bank heeft op 16 maart 2023 een e-mail naar de consument verzonden met het verzoek om de rekeninggegevens bij te werken.

3.6 Bij brief van 18 juli 2023 heeft de bank de consument het volgende bericht:

> *"(...) Enige tijd gelden hebben wij u gevraagd om gegevens te verstrekken voor uw rekening (...) zodat wij een completer beeld van u krijgen. Helaas hebben wij de gegevens tot op heden nog niet mogen ontvangen. Daarom is uw rekening al enige tijd geblokkeerd voor aankopen en stortingen. Het kan natuurlijk zijn dat onze eerdere verzoeken niet bij u zijn aangekomen. Wij hebben echter, uiterlijk 30 dagen na dagtekening van deze brief, de bijgewerkte gegevens voor uw rekening nodig. Indien u recent uw gegevens heeft aangeleverd zou het kunnen zijn dat deze brief en uw actie elkaar hebben gekruist.*
> *(...)*
> *Als u de bovenstaande stappen onverhoopt niet heeft afgerond voor het verstrijken van de genoemde periode, worden eventuele openstaande posities op termijn gesloten, het kassaldo overgeboekt naar uw tegenrekening en uw rekening opgeheven. Wij informeren u daar dan nader over. (...)"*

3.7 Bij e-mail van 14 september 2023 heeft de consument een support ticket bij de bank ingediend. Daarop heeft de bank bij e-mail van 28 september 2023 laten weten dat alleen nog een kopie identiteitsbewijs of paspoort moest worden ingediend.

3.8 Op 12 oktober 2023 heeft de consument een kopie van haar paspoort verstrekt en de bank daarbij verzocht om haar beleggingsrekening met onmiddellijke ingang te deblokkeren. De bank heeft op 17 oktober 2023 als volgt gereageerd:

> *"Bedankt voor uw bericht. Ik zal dit verwerken in uw account. Onze analisten hebben het erg druk momenteel waardoor het langer kan duren dan normaal. Ik zal proberen om dit met spoed te behandelen, maar wil u erop wijzen dat de wachttijd doorgaans meer dan 4 weken bedraagt."*

3.9 Op 26 oktober 2023 heeft de consument (opnieuw) een e-mail van de bank ontvangen waarin werd gevraagd om rekeninggegevens bij te werken. Bij bericht van 13 november 2023 heeft de consument de bank gewezen op het feit dat zij al gegevens had aangeleverd en de bank had verzocht om de beperkingen op haar rekening binnen vier werkdagen op te heffen.

3.10 Bij bericht van 17 november 2023 heeft de bank de consument het volgende bericht:

> *"(...) Hartelijk dank voor uw bericht. In onze systemen is zichtbaar dat onze analisten bezig zijn met het verwerken van uw gegevens. Voor nu heeft u alle benodigde informatie aangeleverd. Hiernaast wil ik u erop attenderen dat u enkel niet de mogelijkheid heeft om nieuwe posities te openen. Uw in the money opties kunt u dus wel sluiten voor of tijdens expiratie. Wanneer onze analisten uw gegevens hebben gecontroleerd en hebben verwerkt in uw klantdossier, nemen zij weer contact met u op. (...)"*

3.11 Daarna heeft de consument opnieuw (standaard) berichten van de bank ontvangen waarin werd gevraagd om haar gegevens bij te werken, waaronder een bericht van 12 december 2023 waarin stond vermeld dat als de gegevens niet worden bijgewerkt de rekening zou worden opgeheven.

3.12 Op 22 december 2023 heeft de bank bevestigd dat de gegevens van de consument zijn bijgewerkt. De bank heeft op 26 december 2023 de beperkingen van de beleggingsrekening van de consument verwijderd.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De Geschillencommissie heeft vooropgesteld dat de bank er een gerechtvaardigd belang bij had dat de consument haar in staat stelt het cliëntenonderzoek naar behoren uit te voeren. De bank mocht dan ook de beleggingsrekening van de consument blokkeren. De blokkade heeft echter onredelijk lang geduurd, zoals de bank ook heeft erkend. Het gaat dan met

name om de periode na ontvangst van de kopie van het identiteitsbewijs van de consument (17 oktober 2023), tot aan de uiteindelijke deblokkering van de beleggingsrekening op 27 december 2023. Door deze onredelijk lang durende blokkade is de bank toerekenbaar tekortgeschoten jegens de consument.

4.2 De schadeberekening die de consument heeft opgesteld doordat zij de door haar gebruikte beleggingsstrategie niet (tijdig) kon uitvoeren als gevolg van de langdurige blokkade van haar rekening, kan de Geschillencommissie niet volgen. De Geschillencommissie heeft de schade geschat en, rekening houdend met de goede en kwade kansen en de mogelijke beleggingskeuzes die de consument op enig moment zou hebben gemaakt, ex aequo et bono vastgesteld op € 2.000,-.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 In hoger beroep staat niet ter discussie dat de bank een toerekenbare fout heeft gemaakt, doordat zij de beleggingsrekening van de consument onnodig lang heeft geblokkeerd. Partijen zijn het erover eens dat als peildatum 18 oktober 2023 moet worden genomen, dat wil zeggen dat op die dag de beleggingsrekening redelijkerwijs weer gedeblokkeerd had moeten worden door de bank. Ook de Commissie van Beroep zal hier derhalve vanuit gaan.

5.2 De vraag die partijen nog verdeeld houdt is of de consument schade heeft geleden doordat de beleggingsrekening tussen 18 oktober 2023 en 27 december 2023 geblokkeerd was. De consument voert in dit verband aan dat zij een vaste beleggingsstrategie had. Die strategie hield in dat zij belegde in optie-straddles en -strangles, waarbij zij twee elkaar tegengestelde posities innam, met het doel zoveel mogelijk verwachtingswaarde uit desbetreffende posities tezamen te genereren. Bij deze strategie is het noodzakelijk dat bij het wijzigen van de onderliggende waarde, de posities middels 'doorrollen' worden aangepast, zodat gedurende de looptijd de verwachtingswaarde-component zoveel mogelijk gemaximaliseerd blijft. Ten tijde van de blokkade van de rekening had de consument opties die op 15 december 2023 zouden expireren. Door de blokkade is haar de mogelijkheid ontnomen de opties tijdig door te rollen. De schade die zij hierdoor heeft geleden begroot zij op € 37.853,-.

5.3 De bank stelt hier tegenover dat de consument hoe dan ook de bestaande optiepositie had kunnen sluiten. De blokkade van de rekening had tot gevolg dat geen nieuwe positie kon worden ingenomen, maar bestaande posities konden wel worden gesloten. Verder voert de bank aan dat de consument direct na de deblokkering van de rekening een nieuwe positie had kunnen innemen. Dat heeft zij echter niet gedaan; zij heeft ook later geen nieuwe positie meer ingenomen. Ook stelt de bank dat de blokkade van de rekening juist tot gevolg heeft gehad dat de consument geen grote verliezen heeft geleden; in de loop van 2024 is de AEX-index flink gestegen waardoor zij verlies zou hebben geleden als zij in oktober 2023 zou hebben 'doorgerold'. Hierdoor is volgens de bank ook niet in te zien waarom aannemelijk zou zijn dat de consument (hoe dan ook) schade zou hebben geleden door de

blokkering. De bank stelt dan ook incidenteel hoger beroep in tegen de beslissing van de Geschillencommissie om ex aequo et bono een schadebedrag van € 2.000,- toe te wijzen.

5.4 De Commissie van Beroep overweegt het volgende. Door de consument is erkend dat ondanks de blokkade van de beleggingsrekening, er geen belemmering was om de opties te sluiten. Indien de consument derhalve (in verband met de door haar gehanteerde beleggingsstrategie) haar opties had willen doorrollen, had zij derhalve de bestaande optiepositie kunnen sluiten. Ook had de consument direct na de opheffing van de blokkade een nieuwe positie kunnen innemen. Dat heeft zij echter niet gedaan, ook niet op enig later tijdstip. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep heeft de consument onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de reden daarvoor was dat zij dacht dat de bank haar rekening zou sluiten. Als het zo zou zijn dat de consument alle vertrouwen in de bank had verloren en haar beleggingsstrategie niet had willen voortzetten bij de bank, had het in de rede gelegen dat zij deze beleggingsstrategie bij een andere bank had voortgezet. Dat is echter niet gebeurd, zo heeft de Commissie van Beroep begrepen op grond van wat op de zitting is besproken. Daarmee is in onvoldoende mate aannemelijk geworden dat de consument daadwerkelijk het voornemen had om haar optieposities door te rollen.

5.5 Hierbij komt het volgende. Als veronderstellenderwijs wordt aangenomen dat de consument vóór de expiratiedatum haar opties had doorgerold, dan geldt dat ook in dat geval de consument het bestaan van schade niet aannemelijk heeft gemaakt. De consument heeft niet, althans onvoldoende gemotiveerd, weersproken dat, gelet op de ontwikkeling van de AEX in 2024, het doorrollen van de posities zou hebben geleid tot een verlies wat haar nu is bespaard, zoals de bank heeft aangevoerd. Hierbij moet worden bedacht dat de door de consument gehanteerde beleggingsstrategie zeer risicovol is. De Commissie van Beroep is dan ook van oordeel dat niet aannemelijk is geworden dat de consument schade heeft geleden doordat zij niet vóór 18 oktober 2023 heeft kunnen doorrollen.

5.6 Dat betekent dat er geen grondslag is voor toewijzing van schadevergoeding. Aan het schatten van de schade wordt niet toegekomen; daarvoor is het immers noodzakelijk dat voldoende aannemelijk is dát er schade is geleden. Dat is hier niet het geval. De Commissie van Beroep is het daarom niet eens met de Geschillencommissie, dat ex aequo et bono een schadebedrag van € 2.000,- moet worden toegewezen.

5.7 De slotsom is dat de schadevergoeding die de consument heeft gevorderd zal worden afgewezen, en dat het incidentele beroep van de bank slaagt. De uitspraak van de Geschillencommissie zal worden vernietigd voor wat betreft de toewijzing van de schadevergoeding van € 2.000,-. Er is geen aanleiding om de proceskostenvergoeding bij de Geschillencommissie te vernietigen, nu de consument wel terecht in het gelijk is gesteld op het punt dat de bank tekort geschoten is in de zorgplicht door de beleggingsrekening onnodig lang geblokkeerd te houden.

5.8 Beslist zal worden als hierna te bepalen.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

6.1 verklaart het hoger beroep van de consument ongegrond;

6.2 verklaart het incidenteel hoger beroep van de bank gegrond;

6.3 vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie van 14 april 2025 voor zover daarin een schadevergoeding aan de consument is toegewezen van € 2.000,-.