Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0296

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. J. van der Groen, W.J.J. Ong RA, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	27 maart 2026
Klacht van	[Consument 1] (hierna: mevrouw [consument 1]) en [consument 2] (hierna: de heer [consument 2]), verder te noemen consumenten
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Saxo
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Beleggingsrekening. Opheffing rekening en verkoop beleggingen. Niet gebleken dat de bank voldoende duidelijk aan consumenten heeft medegedeeld dat en op welke termijn de overeenkomst werd opgezegd. Geen schadevergoeding bij gebrek aan schadebeperking.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om het klachtformulier, het verweerschrift, de re- en dupliek en de reactie van consumenten van 2 december 2025.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 december 2025. Op de hoorzitting waren [naam 1] en [naam 2] aanwezig als gemachtigde van consumenten. Namens Saxo waren aanwezig: [naam 3], advocaat, en [naam 4], kwaliteitsmanager.

1.3 Consumenten en Saxo hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consumenten hebben in 2002 een beleggingsrekening geopend bij een rechtsvoorganger van Saxo. Op de rekening belegden zij op basis van execution only. Op de overeenkomst tussen partijen waren de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen van toepassing.

2.2 Op 2 januari 2023 heeft Saxo consumenten om informatie gevraagd in het kader van een cliëntonderzoek.

2.3 Saxo heeft op 4 april 2023 de rekening gedeeltelijk geblokkeerd omdat consumenten naar haar oordeel onvoldoende informatie hadden verstrekt. De blokkade hield in dat consumenten geen nieuwe posities konden openen en geen geld konden bijstorten.

2.4 Op 10 augustus 2023 heeft Saxo consumenten verzocht de benodigde informatie uiterlijk 30 september 2023 te verstrekken. Vervolgens, op of omstreeks 14 december 2023, heeft Saxo consumenten een bericht gestuurd over het opheffen van de rekening.

2.5 Op 14 februari 2024 heeft een medewerker van Saxo consumenten gebeld. Consumenten hebben een gedeeltelijke transcriptie van dit gesprek in hun repliek opgenomen:

> *Saxo: (...) ik denk dat ik (...) een soort van oplossing heb. (...) uw ouders hebben (...) een gezamenlijke rekening. (...) wat mogelijk is, is dat mevrouw (...) een nieuwe rekening opent, een privé rekening.*
> *(...)*
> *Saxo: Dan kunnen de stukken (...) op de gezamenlijke rekening (...) overgeboekt worden naar (...) haar privérekening, omdat de stukken (...) al op haar naam stonden op de gezamenlijke rekening. (...) dan hoeft u zich dus ook geen zorgen meer te maken over het paspoort van de heer (...). (...)*

2.6 Op 18 februari 2024 heeft Saxo aan mevrouw [consument 1] gemaild:

> *(...) U bent gestart met (...) een rekening bij Saxo (...) te openen. Indien u niet alle stappen in 1 keer kan afronden (...) kan u (...) uw aanvraag afronden via onderstaande (...) link. (...)*

2.7 In verband met de opheffing van de gezamenlijke rekening heeft Saxo op 10 april 2024 de beleggingen van consumenten verkocht.

2.8 Op 10 april 2024 vond een telefoongesprek plaats. Een gedeeltelijke transcriptie daarvan staat in de repliek van consumenten:

> *(...) [consument 1]: (...) ik bel (...) omdat er dingen heel erg fout gaan. Ik zie dat er allerlei aandelen verkocht worden, zonder dat wij die opdracht hebben gegeven? (....) wij willen het wel teruggedraaid hebben (...).(...)*
> *Saxo: Op 20 maart 2024 heeft u (...) een bericht ontvangen. Dat [de] rekening op 10 april opgeheven zou worden als niet alle gegevens op tijd ingediend zijn?*
> *[consument 1]: Nee, wij hebben helemaal niets ontvangen, (...) alleen een mailtje (...) dat er gegevens bijgewerkt moeten worden (...) dat zijn we dus van plan (...) deze week te doen, en ik zie ineens dat alles weg is.*
> *Saxo: Ja, die [e-mail] (...) is waarschijnlijk (...) de laatste geweest (...) voordat [een klant] de rekening definitief moet opgeven, worden er een stuk of drie, vier (...) soms wel meer berichten gestuurd.*
> *[consument 1]: [op vier april] krijg ik nog voltooi het bijwerken van uw rekening gegevens. Er staat niks [dat] (...) aandelen verkocht worden.*
> *Saxo: Als het goed [is] (...) is er wel een mail gestuurd dat de rekening opgeheven gaat worden op 10 april (...).*
> *(...)*

[consument 1]: (...) ik heb contact met iemand gehad (...). Een (...) medewerkster (...) heeft gezegd (...) het komt (...) goed. Wij gaan jou nog van tevoren reageren als wij (...) die stappen (...) nemen. (...) En dat is niet meer gebeurd. (...).
(...)
[consument 1]: Wij hebben voorheen bericht gehad, met een mevrouw die aangaf (...) dan gaan wij het op een rekening storten en dat gebeurt nu niet. want de aandelen worden gewoon verkocht. dat is dus niet overplaatsen naar een andere rekening.
Saxo: Ik ga het even uitzoeken (...) daar ben ik weer. Ja, we zijn nog aan het uitzoeken wat we (...) kunnen doen? (...) Zou u (...) willen ik weet niet of we dat kunnen (...) dat we het terugdraaien ?
[consument 1]: (...) dat wil ik zeker. (...)
(...)
Saxo: (...) ik moet u (...) terug gaan bellen (...) we moeten (...) uitzoeken hoe we dit gaan oplossen (...). (...)

2.9 Op 11 april 2024 heeft mevrouw [consument 1] bij Saxo geklaagd:

(...) Gisteren (...) contact gehad (...) mbt het onterecht sluiten van posities (...). De medewerker constateerde dat er inderdaad fouten (...) zijn gemaakt en zou mij in de middag terug bellen, mbt zijn voorstel alles terug te draaien. (...) Helaas zijn wij niet terug terug gebeld en (...) onze aandelen (...) niet teruggekeerd in [portefeuille]. Hierbij (...) verzoek met spoed (...) het (...) sluiten van posities terug te draaien (...).

2.10 Saxo heeft diezelfde dag gereageerd:

(...) Wij hebben de gesprekken (...) teruggeluisterd (...) de collega (...) [heeft] niet bevestigd dat de posities onterecht werden verkocht. (...) ook niet (...) dat wij de posities terug zouden kopen en dat de rekening zou blijven bestaan. (...)

2.11 Op 15 april 2024 heeft mevrouw [consument 1] het geldsaldo op de gezamenlijke rekening overgemaakt naar de tegenrekening van consumenten bij een andere bank.

2.12 Op 23 april 2024 heeft Saxo aan mevrouw [consument 1] gemaild:

(...) Uw rekening bij Saxo Bank is aangemaakt. U hoeft alleen nog geld over te boeken naar uw rekening en u kunt aan de slag. Om u op weg te helpen staat er tijdelijk € 200 transactiekostentegoed voor u klaar. (...)
Geld overboeken kan (...) via iDeal. Log in met uw Saxo ID (...) en (...) wachtwoord. (...)

2.13 Eveneens op 23 april 2024 heeft Saxo consumenten bericht:

(...) Wij hebben u vandaag (...) gebeld (...). Wij [wilden] u telefonisch [mededelen] dat wij het koers verschil dat vandaag te zien is vergoeden. (...)

2.14 Op 29 april 2024 hebben consumenten geschreven:

> *(...) wij gaan hier niet mee akkoord! . (...) Ik stel voor dat u de aandelen (...) terug aankoopt (...). Dan wel een schikking treft waarbij Saxo de transactie kosten [vergoedt] + de meerwaarde die de aandelen (...) op dit moment waard zijn (...).*

2.15 Diezelfde dag heeft Saxo geantwoord:

> *(...) Bij deze wijzen wij deze klacht af (...). Wij hebben u ruim de tijd gegeven om het geld terug te boeken. (...) Na de datum dat wij u hebben geinformeerd, 23 april 2024, bent u zelf verantwoordelijk voor het terugkopen van de posities en (...) schade die er is bij gekomen. Wij hebben u een vergoeding gegeven voor de koers verschillen op 23 april 2024. (...)*

Klacht, vordering en verweer

2.16 Consumenten vorderen dat Saxo wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Zij vermelden een schadebedrag van € 50.000,-, te vermeerderen met wettelijke rente. De vordering berust op de stelling dat Saxo, zonder daartoe gerechtigd te zijn, hun gezamenlijke rekening heeft opgeheven en hun beleggingen verkocht. Ook heeft Saxo verzuimd spoedig een nieuwe rekening te openen, aldus consumenten.

2.17 Saxo heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Kern van dit geschil is de vraag of Saxo de overeenkomst met consumenten mocht opzeggen en in het kader van die opzegging hun gezamenlijke rekening mocht opheffen en hun beleggingen verkopen. Als Saxo de beleggingen niet had mogen verkopen rijst de vraag of zij schade moet vergoeden.

3.2 Saxo heeft verwezen naar artikel 33 Basisvoorwaarden Zelf Beleggen. Op grond van deze bepaling kan Saxo de relatie met een cliënt opzeggen als zij het risico loopt dat zij niet kan voldoen aan haar wettelijke verplichtingen in verband met een cliëntonderzoek. Consumenten bestrijden niet dat deze bevoegdheid bestaat, maar voeren aan dat Saxo in dit geval niet had mogen opzeggen en hun beleggingen niet had mogen verkopen. Zij stellen dat een medewerker van Saxo met hen heeft overlegd over het openen van een nieuwe rekening waarnaar de beleggingen konden worden overgeboekt.

3.3 De commissie overweegt als volgt. Saxo stelt dat consumenten in het cliëntonderzoek niet alle vereiste gegevens hebben verstrekt en dat zij daarom bij e-mail van 14 december 2023 de opheffing van hun gezamenlijke rekening heeft aangekondigd. Deze e-mail van 14 december 2023 is echter niet overgelegd.

Daardoor kan de commissie niet vaststellen of Saxo in die e-mail voldoende duidelijk de overeenkomst heeft opgezegd en een opzeggingstermijn heeft vermeld. Daardoor is ook niet komen vast te staan dat Saxo voldoende duidelijk heeft aangekondigd dat zij de beleggingen op de gezamenlijke rekening zou verkopen als die na afloop van de opzeggingstermijn nog op de rekening stonden. Het is daarom niet gebleken dat de overeenkomst rechtsgeldig is opgezegd en evenmin dat Saxo de beleggingen van consumenten mocht verkopen.

3.4 Een volgende vraag is of door de verkoop van beleggingen schade is ontstaan die Saxo moet vergoeden. Hierbij is van belang dat als een belegger schade lijdt – bijvoorbeeld doordat een bank overgaat tot verkoop van beleggingen, zoals hier – van de belegger mag worden verwacht dat hij of zij maatregelen neemt ter beperking van de schade. Dit uitgangspunt is neergelegd in eerdere uitspraken van de commissie.[1]

3.5 Consumenten hadden de schade kunnen beperken door hun beleggingen op een andere beleggingsrekening terug te kopen. De nieuwe beleggingsrekening bij Saxo is op 23 april 2024 geopend, wat betekent dat consumenten vóór 23 april 2024 de door de verkoop ontstane schade niet konden beperken. Saxo heeft dit onderkend en heeft de tot aan 23 april 2024 geleden schade van consumenten vergoed. Dit deel van de schade komt daarom niet langer voor vergoeding in aanmerking.

3.6 Voor de schade ontstaan na 23 april 2024 geldt het volgende. Op 23 april 2024 heeft Saxo gemeld dat de nieuwe beleggingsrekening was geopend en dat consumenten de verkoop-opbrengst naar de nieuwe beleggingsrekening konden overboeken. Op 29 april 2024 heeft Saxo aan consumenten geschreven dat zij vanaf 23 april 2024 zelf verantwoordelijk waren voor het terugkopen van de verkochte beleggingen. Vanaf eind april 2024 had het consumenten daarom duidelijk behoren te zijn dat zij hun schade konden beperken door de verkochte beleggingen terug te kopen, op de nieuwe rekening bij Saxo of op een rekening elders. Uit de stellingen en stukken van consumenten blijkt echter niet dat zij zijn overgegaan tot terugkoop van de verkochte beleggingen. Dit brengt mee dat de na 23 april 2024 ontstane schade voor rekening van consumenten blijft.

3.7 Consumenten vorderen ook vergoeding van misgelopen dividend en (transactie)kosten voor de verkoop van hun beleggingen. Bij gebrek aan voldoende toelichting zijn deze schadeposten niet toewijsbaar. Ook vermelden consumenten in het klachtformulier dat zij immateriële schade hebben geleden. Voor immateriële schade gelden de vereisten van artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek.[2] Aan die vereisten is hier niet voldaan.

---

[1] Vgl. GC Kifid 2022-0762, 2023-0514, 2025-0739 en 2025-1046.

[2] Op grond van artikel 6:106 BW kan in de volgende situaties immateriële schade worden vergoed: (a) de aansprakelijke persoon had het oogmerk de schade toe te brengen, (b) de benadeelde heeft lichamelijk letsel opgelopen of is in zijn eer of goede naam geschaad of anderszins in zijn persoon aangetast of (c) de schade is gelegen in aantasting van de nagedachtenis van een overledene.

3.8 Gezien het voorgaande constateert de commissie dat er geen schade (meer) is die voor rekening van Saxo komt. De vordering van consumenten zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering van consumenten 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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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