Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1004

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	8 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Saxo
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Saxo; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Saxo.

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 Saxo hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument had samen met zijn echtgenote een en/of-beleggingsrekening bij Saxo. Saxo heeft hen op 30 september 2025 verzocht om hun gegevens te controleren en te bevestigen in het kader van een cliëntenonderzoek. Op 23 december 2025 heeft de consument gemeld dat zijn echtgenote op 7 december 2025 was overleden. De rekening is geblokkeerd en er zijn aanvullende gegevens opgevraagd door Saxo. De en/of-rekening moest worden beëindigd en een nieuwe rekening op naam van de consument moest worden geopend. De consument klaagt dat hij door de werkwijze en gebrekkige communicatie van Saxo onnodig lang niet heeft kunnen handelen. Hij vordert € 5.000,- aan schade plus wettelijke rente. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat Saxo onrechtmatig tegenover de consument heeft gehandeld omdat, na het overlijden van de echtgenote, een zorgvuldig proces moest worden doorlopen. Saxo heeft wel erkend dat de communicatie en dienstverlening niet naar behoren zijn verlopen en heeft daarvoor haar excuses aangeboden. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De klacht van de consument gaat niet zozeer over het cliëntenonderzoek dat Saxo heeft uitgevoerd, maar met name over het blokkeren van de en/of-beleggingsrekening na het overlijden van zijn echtgenote en het (moeten) openen van een nieuwe beleggingsrekening. Daardoor heeft hij enige tijd zijn 'normale' beleggingsstrategie (het kopen en schrijven van opties) niet (ononderbroken) kunnen uitvoeren. Op 26 maart 2026 sloot Saxo zijn optieposities op de oude rekening en op 31 maart 2026 boekte Saxo het geldsaldo van oude rekening over naar de nieuwe rekening. De consument stelt dat hij pas op 10 april 2026 weer kon handelen op zijn nieuwe beleggingsrekening. Op basis daarvan stelt hij een direct nadeel van € 4.074,- te hebben geleden. Hij heeft dit berekend aan de hand van een vergelijking van de prijs van tien optieposities op 26 maart en 10 april 2026. Volgens de consument was de handelsbeperking langer dan noodzakelijk, had Saxo voor minder ingrijpende alternatieven kunnen kiezen en was de schade voorzienbaar en heeft hij deze objectief onderbouwd. Hij acht Saxo daarom gehouden tot schadevergoeding.

3.2 De commissie is van oordeel dat de gestelde schade niet voor vergoeding door Saxo in aanmerking komt. Na het overlijden van de echtgenote moest Saxo vaststellen wie bevoegd was om over de tegoeden op de rekening te beschikken. Saxo heeft hierbij verwezen naar haar (algemene) voorwaarden.[1] In geval van overlijden van een tweede rekeninghouder mag Saxo conform de voorwaarden[2] de rekening blokkeren totdat duidelijk is wie over de rekening mag beschikken. Tot dat moment kunnen geen nieuwe posities worden geopend of geld-overboekingen worden gedaan. Dat de consument feitelijk de enige actieve gebruiker was van de rekening, maakt dit niet anders. De rekening stond immers op beide namen geregistreerd. Saxo mocht daarom niet zonder meer aannemen dat de consument zelfstandig en onbeperkt over de rekening kon blijven beschikken. De door de consument voorgestelde alternatieven, bijvoorbeeld alleen geldopnames tijdelijk blokkeren of de oude rekening pas sluiten zodra de nieuwe volledig operationeel was, kon en hoefde Saxo dan ook niet te accepteren. De rekening moest volgens Saxo ook worden beëindigd omdat de tenaamstelling van een dergelijke gezamenlijke rekening niet kan worden gewijzigd naar een enkelvoudige tenaamstelling. Bij het proces van beëindiging past niet dat nieuwe posities kunnen worden geopend.

3.3 Saxo heeft erkend dat haar communicatie rondom het overlijden en de afhandeling daarvan niet de service is geweest die van haar mocht worden verwacht en heeft daarvoor excuses aangeboden.

---

[1] Op de dienstverlening door Saxo zijn van toepassing de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen, de Leeswijzer bij die voorwaarden, de Belangrijke Informatie Zelf Beleggen en de Algemene Bankvoorwaarden.
[2] Zie de Belangrijke Informatie Zelf Beleggen, par. 3.4, de Basisvoorwaarden, art. 15.7 en de Algemene Bankvoorwaarden, art. 13.

Dat betrof met name de berichten over het cliëntenonderzoek, de vertraging in de verwerking van ontvangen gegevens en het feit dat de melding van het overlijden en het cliëntenonderzoek door Saxo los van elkaar werden behandeld, waardoor fouten in de communicatie zijn ontstaan en onnodige herinneringen over het moeten bijwerken van de gegevens zijn gestuurd. Ook had Saxo op enig moment toegezegd terug te bellen, maar heeft zij dit niet gedaan.

Wat is de conclusie?

3.4 Naar het oordeel van de commissie is onvoldoende gesteld of gebleken dat Saxo onrechtmatig heeft gehandeld bij het blokkeren van de beleggingsrekening na het overlijden van de echtgenote of bij het openen van een nieuwe beleggingsrekening op (alleen) de naam van de consument. Saxo is daarom niet aansprakelijk voor de gestelde schade en de 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/ 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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