

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0007

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner, drs. B. Windt RBA, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	3 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering deels toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit algemene voorwaarden

Samenvatting

Beëindiging relatie en sluiten rekening wegens nieuwe verblijfplaats. De bank heeft weliswaar een opzeggingsbevoegdheid op grond van de toepasselijke voorwaarden, maar in dit geval kan de opzegging de toets aan de maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet doorstaan. Vordering tot heropening rekening daarom toewijsbaar. Geen schadevergoeding.

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken.
- 1.2 Naar het oordeel van de commissie is een mondelinge behandeling niet nodig.
- 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 heeft een beleggingsrekening bij de bank gehad. Op deze rekening belegde zij op basis van execution only.
- 2.2 De consument is op of omstreeks [datum] 2023 als diplomaat uitgezonden naar Israël en de Palestijnse gebieden. Begin september 2023 heeft zij geprobeerd in de app van de bank haar nieuwe (Israëlische) telefoonnummer in te voeren.
- 2.3 Op 7 september 2023 heeft de bank gevraagd om aanvullende informatie in verband met de beoogde nummerwijziging. De consument heeft de gevraagde informatie diezelfde dag verstrekt.
- 2.4 Op 18 september 2023 heeft de bank wederom gevraagd om aanvullende informatie. De consument heeft deze verstrekt.

Daarbij heeft zij vermeld wat de reden is van haar (tijdelijk) verblijf in Israël en dat zij wegens haar status als diplomaat nog steeds ingezetene van Nederland is.

- 2.5 Op 5 december 2023 heeft de bank gemaild dat de toegang tot de rekening zou worden beperkt omdat onvoldoende gegevens waren verstrekt. De bank bood geen mogelijkheid om aanvullende documentatie te verstrekken.
- 2.6 Op 6 december 2023 heeft de consument de bank gebeld. Zij heeft gezegd dat zij de gevraagde gegevens al in september 2023 had aangeleverd. Zij heeft van de bank begrepen dat sprake was van een fout die op korte termijn zou worden opgelost.
- 2.7 De consument heeft op 24 december 2023 de bank opnieuw gebeld. Zij heeft wederom gezegd dat zij Nederlands ingezetene is en dat zij toegang tot haar rekening wilde krijgen. Wederom heeft zij van de bank begrepen dat de kwestie zou worden opgelost. Op 3, 12 en 25 januari 2024 zijn vergelijkbare gesprekken gevoerd.
- 2.8 Op 30 januari 2024 heeft de bank gemaild dat de klantrelatie zou worden beëindigd:

(...) Wij hebben opgemerkt dat u (...) uw land van ingezetenschap heeft aangepast. Op basis van deze wijziging zijn wij helaas genoodzaakt uw rekening over 30 dagen te beëindigen, aangezien onze voorwaarden het niet toestaan uw (...) rekening aan te houden in het nieuwe land van ingezetenschap. Vanaf vandaag kunt u geen nieuwe posities meer innemen op uw rekening. U kunt nog wel posities sluiten. De rekening wordt stopgezet op 29/02/2024.

(...)

Er is ook goed nieuws. U kunt op eenvoudige wijze bij Saxo Bank blijven door een nieuwe rekening te openen bij het Saxo kantoor dat uw nieuwe land van ingezetenschap bedient. Dit betekent dat u toegang zult (...) houden tot (...) onze dienstverlening. (...) Indien u posities (...) wilt behouden, kunt u deze naar uw nieuwe rekening laten overboeken. (...)

- 2.9 De consument heeft de bank op 1 februari 2024 verzocht op de voorgenomen beëindiging terug te komen.
- 2.10 De beleggingen op de rekening zijn op 22 februari 2024 overgeboekt naar een andere rekening. In de loop van februari-maart 2024 heeft de consument het resterende geldtegoed overgeboekt naar haar tegenrekening.
- 2.11 De bank heeft op 23 februari 2024 gemaild:
- (...) [u] maakt bezwaar tegen de aangekondigde beëindiging van uw beleggingsrekening (...).*
- (...) Nadat u getracht heeft (...) uw nieuwe Israëlische nummer in te voeren (...) is er navraag gedaan naar de achtergrond van die wijziging.*

Omdat uit dat klantonderzoek bleek dat u enige tijd uitgezonden bent naar Israël en de Palestijnse gebieden, heeft Saxo Bank zich genoodzaakt gezien om de klantrelatie (...) te beëindigen (...). Uit veiligheidsoverwegingen heeft Saxo Bank bepaald dat zij haar dienstverlening niet kan aanbieden aan personen die in bepaalde landen of gebieden verblijven zoals Israël of de Palestijnse gebieden.

Ik kan mij goed voorstellen dat u onaangenaam verrast bent (...). Omdat er onduidelijkheid lijkt te zijn ontstaan door de terminologie die bij de correspondentie is gebruikt, wijst ik erop dat uw fysieke verblijfplaats de aanleiding voor dit besluit is geweest en niet uw (fictief) ingezetenschap.

(...)

(...) Saxo Bank [biedt] u wel een langere termijn aan om (kosteloos) de huidige posities (...) bij een andere financiële dienstverlener onder te brengen. (...)

- 2.12 Bij e-mail van 20 maart 2024 heeft de bank gemeld dat de rekening was beëindigd.
- 2.13 Tot de documentatie van de bank behoren de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen (hierna: de Basisvoorwaarden) en de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: de ABV). Relevante bepalingen daarvan staan in de bijlage bij deze uitspraak.

Klacht, vordering en verweer

- 2.14 De consument vordert dat de bank wordt bevolen haar rekening te heropenen. Ook vordert zij dat de bank wordt veroordeeld tot schadevergoeding. De consument vermeldt een schadebedrag van € 15.000,-.
- 2.15 De vordering berust op de stelling dat de bank dat de bank haar zorgplicht en motiveringsplicht heeft geschonden en dat de beëindiging van de klantrelatie op onrechtmatige wijze is geschied en daarmee ongeldig is.
- 2.16 De bank heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Kern van het geschil

- 3.1 In dit geschil gaat het om de vraag of de bank de relatie met de consument mocht beëindigen en haar rekening mocht sluiten en, als dit niet zo is, of de bank de rekening moet heropenen en schade moet vergoeden.

Opzeggingsbevoegdheid

- 3.2 De bank stelt dat zij op grond van artikel 33 en 37 Basisvoorwaarden en artikel 35 ABV een klantrelatie mag opzeggen.

De consument bestrijdt niet dat de bank in het algemeen deze opzeggingsbevoegdheid heeft, maar heeft gemotiveerd betoogd dat de bank in dit geval de bevoegdheid tot opzegging niet had mogen uitoefenen. Bij het beoordelen van de klacht zal de commissie daarom uitgaan van de opzeggingsbevoegdheid waarop de bank zich beroept.

Toets aan artikel 6:248 lid 2 BW

- 3.3 Op grond van artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek mag het uitoefenen van een contractuele bevoegdheid – zoals het beëindigen van de relatie met een klant – naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar zijn. De commissie zal beoordelen of de beëindiging in dit geval de toets aan deze maatstaf kan doorstaan.
- 3.4 Bij dit geschilpunt is de context van de beëindiging van belang. De bank voert aan dat regelgeving zoals de Wwft¹ eisen aan haar klanten stelt. De bank moet gegevens van klanten actueel houden ('ongoing due diligence'), wat zij doet door gegevens van een klant te verzamelen – zoals diens identiteit, herkomst van vermogen, verblijfsplaats en arbeidssituatie – en periodiek na te gaan of de gegevens nog steeds juist zijn. Voor bepaalde landen brengt dit grotere risico's en kosten mee dan de bank acceptabel vindt.
- 3.5 Verder voert de bank aan dat een wijziging van verblijfplaats aanleiding kan zijn voor nader klantonderzoek. Een verblijf in onder meer de Palestijnse gebieden wordt als hoog risico beschouwd. Niet alleen wegens de recente geopolitieke ontwikkelingen, maar ook in het algemeen heeft de bank een beperkte bereidheid tot het aangaan of onderhouden van relaties met personen die zich niet in 'white-listed' gebieden bevinden.² Wegens deze omstandigheden heeft de bank er een fundamenteel belang bij dat zij haar strategie kan wijzigen en afscheid kan nemen van klanten die niet meer in de strategie passen, aldus de bank.
- 3.6 Naar het oordeel van de commissie kan, in dit specifieke geval, de opzegging de toets aan de maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet doorstaan. Wat er ook zij van het beleid om in bepaalde landen geen diensten meer aan te bieden, de bank heeft niet aannemelijk gemaakt dat haar beslissing tot beëindiging van de relatie met de consument voldoende zorgvuldig is genomen. Immers, afgaande op de overgelegde correspondentie was het gegeven dat de consument inmiddels woonplaats had 'in Israël en de Palestijnse gebieden' voor de bank voldoende reden voor beëindiging van de relatie. Het is echter niet gebleken dat, voorafgaand aan de opzegging, aan de consument is gevraagd waar zij precies woonplaats had terwijl dit een relevant gegeven was.

¹ Voluit: Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme, afgekort Wwft.

² Afgaande op haar processtukken bedoelt de bank met 'white-listed' gebieden landen die internationaal zijn aangemerkt als landen met een laag risico op witwassen, corruptie en ander niet-integer en onrechtmatig gedrag.

In de bij de commissie ingediende stukken voert de bank immers aan dat zij geen diensten in de Palestijnse gebieden aanbiedt, maar dat Saxo Bank A/S (voorheen de moeder-vennootschap van de bank, inmiddels daarmee gefuseerd) wél diensten in Israël aanbiedt.

- 3.7 Bovendien heeft de bank, zowel in de interne klachtprocedure als in de procedure bij de commissie, nagelaten voldoende inhoudelijk te reageren op het betoog dat de consument nog steeds juridisch en fiscaal ingezetene van Nederland is. De bank brengt weliswaar hiertegen in dat de feitelijke verblijfplaats bepalend is, maar licht niet toe op welke overwegingen deze keuze voor de feitelijke verblijfplaats berust. Evenmin noemt de bank plausibele argumenten om dit uitgangspunt ook toe te passen in de bijzondere situatie van een uitgezonden diplomaat van wie de diplomatieke status verhindert dat zij onder de rechtsmacht van een andere staat valt.
- 3.8 Gezien het voorgaande was in dit geval het uitoefenen van de opzeggingsbevoegdheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Dit betekent dat de relatie met de consument niet rechtsgeldig is beëindigd en haar rekening ten onrechte gesloten. De commissie zal de vordering tot heropening van de rekening daarom toewijzen.

Schadevergoeding

- 3.9 De vordering tot schadevergoeding is niet toewijsbaar. De bank heeft erop gewezen dat de consument, tot aan de overboeking van de portefeuille in februari 2024, gelegenheid had tot verkoop van haar beleggingen en overboeking van het geldtegoed naar de tegenrekening. Bovendien heeft de bank aangeboden de termijn voor het sluiten van de rekening te verlengen. Het is niet gebleken dat de consument deze mogelijkheden om schade te beperken heeft benut en evenmin dat het voor haar niet mogelijk is vergelijkbare beleggingen op een rekening bij een andere financiële instelling aan te houden. Het is daarom niet komen vast te staan de gestelde schade door een tekortkoming van de bank is veroorzaakt.

Openstelling beroep

- 3.10 Gelet op het belang van de zaak acht de commissie het zinvol dat partijen beroep tegen deze uitspraak kunnen instellen. Dat geldt des te meer omdat de vraag die in deze zaak centraal staat – mag een bank haar dienstverlening beëindigen op de grond dat een consument is verhuisd naar een land dat niet ‘white-listed’ is – ook in andere klachten bij de commissie aan de orde kan komen. De commissie zal daarom, met verwijzing naar vraag 47.2 onder f van haar reglement en regel 7.2 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid, bepalen dat voor beide partijen beroep tegen deze uitspraak openstaat.

4. De beslissing

De commissie:

- (a) beveelt de bank dat zij, binnen vier weken nadat deze uitspraak aan partijen is verstuurd, de rekening van de consument heropent;
- (b) wijst het meer of anders gevorderde af; en
- (c) bepaalt dat voor beide partijen beroep tegen deze uitspraak openstaat.

Dit is een bindende uitspraak. Tegen deze uitspraak staat beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid, zoals vermeld in overweging 3.10 en in de beslissing. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van de uitspraak. Het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024 en meer informatie over het instellen van beroep vindt u op www.kifid.nl/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 staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit Basisvoorwaarden en ABV

Basisvoorwaarden

33.2 (...)

Cliëntonderzoek

Saxo Bank voert cliëntonderzoek uit om aan haar wettelijke verplichtingen omtrent anti-witwassen 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 (...) 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 (...) het risico loopt om de wet te overtreden.

(...)

37 Beëindiging

37.1 De Cliëntrelatie blijft van kracht tot wanneer zij beëindigd is.

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.

37.3 De beëindiging laat de opgebouwde rechten en verplichtingen onverlet.

37.4 Bij beëindiging zullen reeds aangegane of in uitvoering zijnde Overeenkomsten met onmiddellijke ingang worden beëindigd en zullen deze Voorwaarden met betrekking tot die Overeenkomsten de Partijen blijven binden.

37.5 Saxo Bank is gerechtigd alle aan haar verschuldigde bedragen in mindering te brengen alvorens enig creditsaldo op enige Rekening aan de Cliënt over te maken en Saxo Bank is gerechtigd een dergelijke overmaking uit te stellen totdat alle Overeenkomsten tussen Saxo Bank en de Cliënt zijn beëindigd.

37.6 Saxo Bank zal geen afzonderlijke kosten voor het openen en sluiten van Rekeningen in rekening brengen. Voor het sluiten van open posities brengt Saxo Bank geen afzonderlijke kosten in rekening, behoudens het bepaalde in het Tarievenoverzicht.

37.7 Saxo Bank is gerechtigd bij beëindiging van de Cliëntrelatie kosten in rekening te brengen voor het overboeken van beleggingen en gelden van de Cliënt.

ABV

Artikel 35 Opzegging van de relatie

U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

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.

(...)

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.