

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0304

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, drs. S. Windt RBA, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	15 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Beëindiging beleggingsrekening. De consument heeft zijn gegevens niet tijdig bijgewerkt, waardoor Saxo Bank het cliëntenonderzoek niet kon afronden. De bank was bevoegd de klantrelatie op te zeggen. Hoewel de bank in de communicatie met de consument steken heeft laten vallen, is de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

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 en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 februari 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn echtgenote mevrouw [naam 1]. Namens de bank waren aanwezig de heer [naam 2], kwaliteitsmanager, de heer [naam 3], kwaliteitsmanager en de heer mr. [naam 4], advocaat.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft in 2003 een beleggersrekening geopend bij BinckBank. Deze rekening is in de loop van 2021 overgezet naar het handelsplatform van de bank. Op de rekening belegde de consument op basis van execution only. Op de dienstverlening van de bank zijn de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen, de Leeswijzer bij die voorwaarden en de Belangrijke Informatie Zelf Beleggen van toepassing.

- 2.2 Bij brief van 19 september 2019 heeft BinckBank de consument geïnformeerd dat hij voortaan slechts alleen nog digitale rekeningafschriften zal ontvangen. Als de consument toch papieren afschriften wil blijven ontvangen, dan kan hij dit vóór 10 oktober 2019 telefonisch of per e-mail doorgeven. De consument heeft BinckBank bij brief van 25 september 2019 laten weten dat hij nog papieren rekeningafschriften wenst te ontvangen.
- 2.3 De rekening van de consument is vanaf 1 november 2020 geblokkeerd voor het doen van nieuwe aankopen van effecten en het ontvangen van geld. Deze blokkade is blijven bestaan na de overgang van de rekening naar het handelsplatform van de bank.
- 2.4 Op 16 februari 2023 heeft de bank de consument een bericht op zijn telefoon gestuurd met de mededeling dat zijn rekening al enige tijd geblokkeerd is omdat de bank informatie van de consument mist. De bank verzoekt de consument zijn e-mail te raadplegen voor meer informatie. Naar aanleiding daarvan heeft de consument de bank per brief van 15 maart 2023 gevraagd welke gegevens de bank nodig heeft. Ook verzoekt hij de bank hem zijn afschriften van na 4 november 2021 toe te sturen, omdat de consument deze niet (per post) heeft ontvangen. De consument heeft de bank bij brieven van 3 en 15 mei 2023 gerappelleerd.
- 2.5 Bij brief van 18 juli 2023 heeft de bank de consument bericht dat zij nog geen gegevens heeft ontvangen en dat zij deze binnen uiterlijk 30 dagen wil ontvangen. De bank licht toe hoe de consument via de website de daar te noemen gegevens kan bijwerken. Ook schrijft de bank dat als de consument de bovenstaande stappen niet heeft afgerond voor het verstrijken van de genoemde periode, eventuele openstaande posities op termijn worden gesloten en de rekening wordt opgeheven. Voor vragen verwijst de bank naar de website. Als daar het antwoord niet staat, kan de consument contact opnemen. Bij brief van 10 augustus 2023 heeft de consument geantwoord dat al zijn gegevens reeds geruime tijd bekend zijn en dat de bank nog niet heeft gereageerd op de brieven van 15 maart, 3 mei en 15 mei 2023.
- 2.6 Bij brief van 9 januari 2024 heeft de bank de consument bericht dat zij zijn rekening zal opheffen na 12 februari 2024, omdat de consument zijn persoonlijke gegevens niet heeft bijgewerkt. Daarbij heeft de bank weer een instructie gegeven hoe de consument via de website zijn gegevens kan bijwerken en de consument geïnformeerd dat hij voor vragen onder meer telefonisch contact kan opnemen.
- 2.7 Op 7 februari 2024 heeft de consument geschreven dat de bank nog niet heeft gereageerd op zijn brieven van 15 maart, 3 mei, 15 mei en 10 augustus 2023 en dat de consument de daarin gevraagde informatie wil ontvangen. Verder heeft de consument geschreven dat de bank al meerdere keren heeft gevraagd om gegevens die al jaren bij de bank bekend zijn. Omdat de bank nu dreigt met het opheffen van de rekening en het liquideren van posities, schrijft de consument met de bank in gesprek te willen om over te kunnen stappen naar een andere bank. De consument vraagt om een schriftelijke reactie van de bank.

- 2.8 Op 26 februari 2024 heeft de consument de bank een rappel gestuurd. Bij brief van 22 maart 2024 heeft de bank deze brief beantwoord:

“(…) Hartelijk dank voor uw brief van 26 februari jl. Daarin maakt u bezwaar tegen het besluit van [de bank] om de relatie met u te beëindigen en stelt u haar aansprakelijk voor de gevolgen van de aangekondigde verkoop van uw effecten. Tevens wijst u erop dat er geen reactie is gekomen op de eerder brieven die u over het onderwerp heeft gestuurd. Hierbij informeer ik u als volgt.

Als financiële instelling vervult [de bank] een poortwachtersfunctie en de huidige wet- en regelgeving, zoals de Wft (Wet op het financieel toezicht) en Wwft (Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme) vraagt ons onder andere om de gegevens van onze klanten actueel te houden. Hiertoe verzamelt [de bank] gegevens van haar klanten en gaat zij periodiek na of deze gegevens in onze administratie nog juist en volledig zijn.

Verder communiceert [de bank] als internetbroker uitsluitend met haar klanten via de online mailbox op de rekening of per e-mail waardoor het mogelijk is dat u belangrijke informatie over uw beleggingsportefeuille mist wanneer [de bank] niet over een emailadres van u beschikt. In navolging van uw brieven heeft [de bank] veelvuldig getracht telefonisch contact met u op te nemen, maar helaas lijken de bij ons bekende telefoonnummers niet actueel te zijn. Het ontbreken van dergelijke actuele, maar zeer essentiële, contactinformatie is reeds vóór de overgang vanaf BinckBank in 2021 aanleiding geweest om uw rekening te blokkeren voor aankopen en stortingen.

Het is spijtig dat u desondanks geen actuele contactinformatie heeft verstrekt en daarom heeft [de bank] heeft zich genoodzaakt gezien om in lijn met de toepasselijke voorwaarden de klantrelatie per 12 februari 2024 met u te beëindigen. Uw brieven geven geen aanleiding om op deze beslissing terug te komen, temeer omdat een laatste poging om ten tijde van het schrijven van deze reactie telefonisch contact met u op te nemen wederom geen resultaat heeft opgeleverd. U bent bovendien ruimschoots in de gelegenheid geweest om de opheffing van uw rekening te voorkomen, bijvoorbeeld door telefonisch contact met onze Klantenservice op te nemen.

Tot slot verzoek ik u vriendelijk om voor 10 april a.s. opdracht te geven om de huidige posities in uw portefeuille bij een andere financiële dienstverlener onder te brengen. Wanneer [de bank] niet tijdig een overboekingsopdracht van u ontvangt, zal zij de betreffende effecten voor u verkopen en kan u daarna telefonisch opdracht geven om het beschikbare saldo naar uw tegenrekening over te boeken. (…)

Dit antwoord behelst het definitieve standpunt van Saxo Bank inzake uw klacht. (…)

- 2.9 De consument heeft op 5 april 2024 een antwoord gestuurd, waarin hij weer schrijft dat het hem volledig onduidelijk is welke gegevens de bank nog van hem nodig heeft.

Zijn contactgegevens zou de bank hebben. Verder schrijft hij dat hij niet op de hoogte was dat de bank enkel online met klanten communiceert en dat als het niet mogelijk is papieren afschriften te ontvangen, hij wil vertrekken. De consument schrijft daarvoor op 10 april 2024 een afspraak bij een andere bank te hebben en dat het hem verstandig lijkt op een nette manier afscheid van elkaar te nemen.

- 2.10 De bank heeft de rekening per 12 februari 2024 beëindigd. Op 10 april 2024 heeft de bank alle openstaande posities gesloten.

De klacht en vordering

- 2.11 De consument klaagt dat de bank niet bevoegd was zijn rekening te blokkeren en zijn aandelen te verkopen. De bank leeft daarmee onder andere de bankvoorwaarden niet na. Het is naar het oordeel van de consument een vorm van uitsluiting/discriminatie die de bank toepast. Hij is het niet eens met de opstelling dat de bank alleen online zaken wil doen. De bank geeft als reden voor de sluiting op dat de consument gegevens moet aanleveren maar het is hem volledig onbekend welke gegevens worden bedoeld. De consument vordert herstel van de gesloten posities. Ook weigert de bank al geruime tijd schriftelijke bank-afschriften te verstrekken.

Het verweer

- 2.12 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

Centrale vraag

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank bevoegd was de rekening van de consument op te zeggen. De commissie komt tot het oordeel dat dit zo is en zal hieronder toelichten waarom.
- 3.2 Uitgangspunt is dat de relatie tussen de consument en de bank een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd is. De vraag of een dergelijke overeenkomst mag worden opgezegd, wordt 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. Op grond van artikel 6:248 lid 2 BW kan de opzegging 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. De bank beroept zich op artikel 33 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen. De commissie overweegt dat aan de bank op grond van deze bepaling inderdaad de bevoegdheid toekomt om de klantrelatie op te zeggen.
- 3.4 In dit verband wijst de commissie op een aantal eerdere uitspraken, waarin zij heeft overwogen dat artikel 3 lid 2 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) een wettelijke grondslag biedt voor een cliëntonderzoek. Doel van dit onderzoek is onder meer een voortdurende controle op transacties om te verifiëren dat deze 'overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risico-profiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die (...) bij de transactie gebruikt worden.' Uit artikel 3 lid 2 Wwft volgt verder dat voor een informatieverzoek een concrete aanleiding niet vereist is. De instelling moet immers voortdurend controle uitoefenen of mogelijk sprake is van witwassen of ander onoorbaar gedrag. Ten slotte heeft de commissie overwogen dat de Wwft een instelling de vrijheid laat te bepalen hoe zij haar cliëntonderzoek inricht. Daarbij geldt de begrenzing dat het onderzoek 'redelijk en proportioneel' moet zijn.²

Redelijkheid en billijkheid

- 3.5 De bank heeft toegelicht dat zij de klantrelatie heeft opgezegd en de portefeuille heeft verkocht vanwege de eisen die de Wwft aan haar stelt. Uit artikel 5 lid 3 Wwft zou volgen dat zij geen diensten mag verlenen als het klantonderzoek niet kan worden afgerond. De commissie constateert dat artikel 5 lid 3 Wwft inderdaad bepaalt dat een instelling die niet kan voldoen aan de identificatieverplichting van artikel 3 lid 2 Wwft, de relatie beëindigt.
- 3.6 De commissie overweegt dat de rekening van de consument sinds 1 november 2020 geblokkeerd is voor het doen van aankopen van beleggingen en het storten van geld. Uit de brief van de consument van 15 maart 2023 (zie nummer 2.4) blijkt dat de consument zich van deze blokkade bewust was en dat de bank hem heeft geïnformeerd dat de rekening geblokkeerd was omdat informatie ontbrak.

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., te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie hiervoor onder meer GC Kifid 2024-0562, te vinden op www.kifid.nl.

De consument heeft de bank daarna een aantal keren per brief benaderd en geschreven niet te weten welke informatie de bank nodig heeft. De communicatie met de bank is daarna stroef verlopen, waarbij de bank slechts op een aantal brieven heeft gereageerd. De commissie is van oordeel dat de bank hier steken heeft laten vallen. Dat de bank de consument ook telefonisch heeft geprobeerd te bereiken, maakt dit niet anders. Omdat de bank de consument op die manier niet kon bereiken, is zijn correspondentie nog altijd onbeantwoord gebleven.

- 3.7 De commissie stelt echter vast dat de bank de consument wel over het volgende heeft geïnformeerd.
- De bank heeft de consument bij brief van 18 juli 2023 gevraagd om binnen 30 dagen zijn gegevens bij te werken en dit op de website van de bank te doen. Daarbij heeft de bank geschreven dat de consument contact op kan nemen als hij vragen heeft.
 - Op 9 januari 2024 heeft de bank de consument geschreven dat zij zijn rekening na 12 februari 2024 zal opheffen, omdat de consument zijn persoonlijke gegevens niet heeft bijgewerkt. Daarbij heeft de bank een instructie gegeven hoe de consument via de website zijn gegevens kan bijwerken. De bank heeft de mogelijkheid genoemd om telefonisch contact op te nemen voor hulp.
 - Bij brief van 22 maart 2024 heeft de bank geschreven dat de rekening van de consument per 12 februari 2024 is opgeheven en dat de bank geen reden ziet om op deze beslissing terug te komen. De bank heeft daarbij verzocht om voor 10 april 2024 de opdracht te geven om de posities bij een andere financiële dienstverlener onder te brengen. Als de consument dit niet doet, dan zal de bank zijn posities verkopen.
- 3.8 De commissie overweegt dat de consument aan de hand van bovengenoemde correspondentie heeft kunnen weten dat hij zijn persoonlijke gegevens moest bijwerken en dat de bank zijn rekening zou opheffen als hij dit niet zou doen. De consument heeft weliswaar een aantal aangetekende brieven aan de bank gestuurd, met de vraag welke informatie aangeleverd moest worden of de opmerking dat de bank al over zijn informatie beschikte, maar hij heeft ook kunnen vaststellen dat deze wijze van communiceren met de bank niet tot enig resultaat leidde. De bank bleef hem immers schrijven dat de gegevens moesten worden bijgewerkt en dat zijn rekening zou worden opgeheven als de consument de gegevens niet bijwerkte.
- 3.9 Het had naar het oordeel van de commissie daarom op de weg van de consument gelegen om op een andere wijze, bijvoorbeeld telefonisch, contact met de bank op te nemen om zo met de bank in gesprek te komen. Dat de consument dit niet heeft gedaan, ook niet toen de bank hem bij brief van 22 maart 2024 informeerde dat hij voor 10 april 2024 opdracht moest geven om zijn posities bij een andere financiële dienstverlener onder te brengen, moet naar het oordeel van de commissie dan ook voor rekening van de consument komen.

- 3.10 De opzegging is daarom niet onaanvaardbaar en doorstaat de toets van artikel 6:248 lid 1 en 2 BW.

Digitale communicatie

- 3.11 De commissie stelt vast dat de klacht van de consument zijn oorzaak vindt in de omstandigheid dat de consument per brief, op papier, wil communiceren en de bank digitaal. Maar de enkele wens van de consument betekent niet dat de bank verplicht is op papier (te blijven) te communiceren. Met BinckBank, de rechtsvoorganger van de bank, heeft de consument de afspraak gemaakt dat afschriften nog per post zouden worden verzonden. Na de overname door de bank is deze afspraak echter komen te vervallen, als gevolg van een bewuste beleidskeuze van de bank. De bank is bevoegd een dergelijke beleidskeuze te maken, omdat zij mag bepalen hoe zij haar dienstverlening wil aanbieden. De consument heeft aangegeven dat hij graag eerder was geïnformeerd over deze beleidswijziging. De commissie is van oordeel dat de bank hierover inderdaad duidelijker had kunnen zijn. Dit heeft echter geen gevolgen voor het oordeel van de commissie. De consument heeft immers voldoende kans gehad contact op te nemen met de bank om te voorkomen dat zijn portefeuille werd geliquideerd.
- 3.12 De commissie zal de vordering van de consument afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 april 2024, 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

Basisvoorwaarden Zelf Beleggen

8 Omgang en communicatie

(...)

8.2 Door akkoord te gaan met deze Voorwaarden, stemt de cliënt er uitdrukkelijk mee in dat kennisgevingen of andere door Saxo Bank aan de Cliënt te verstrekken mededelingen, waaronder rekeningsafschriften, rekeningoverzichten en Afwikkelings-/Transactiebevestigingen in elektronische vorm aan de Cliënt kunnen worden gezonden via e-mail of door weergave op het rekeningoverzicht van de cliënt op de Handelsapplicatie. De Cliënt is verplicht Saxo Bank hiertoe een e-mailadres te verstrekken. Een e-mail wordt geacht door de Cliënt te zijn ontvangen wanneer deze verzonden is door Saxo Bank. Saxo Bank is niet verantwoordelijk voor vertragingen, wijzigingen, omleidingen of andere aanpassingen die een e-mail of ander bericht kan ondergaan na verzending door Saxo Bank. Een bericht op het rekeningoverzicht van de Cliënt op de Handelsapplicatie wordt geacht door de Cliënt te zijn ontvangen wanneer Saxo Bank het bericht op de Handelsapplicatie heeft geplaatst. Het is de verantwoordelijkheid van de Cliënt om ervoor te zorgen dat zijn software- en hardwareconfiguratie niet verhindert dat de Cliënt e-mails kan ontvangen of toegang heeft tot de Handelsapplicatie.

33 Cliëntonderzoek

Saxo Bank voert cliëntonderzoek uit om aan haar wettelijke verplichtingen omtrent antiwitwassen 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 aan Saxo Bank 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 naar haar oordeel het risico loopt dat zij niet aan haar wettelijke verplichtingen kan voldoen.