Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0096

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	29 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet-behandelbaar

Samenvatting

Tekortenprocedure. Verkoop van beleggingen. De reglementaire termijn voor indiening van een klacht bij Kifid is overschreden. Klacht niet-behandelbaar.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om het klachtformulier met aanvullingen, het verweerschrift, de repliek en de dupliek.

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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft sinds omstreeks 1995 een rekening bij (een rechtsvoorganger van) de bank gehad. Hij heeft belegd op basis van execution only, waarbij hij gebruik kon maken van effectenkrediet.

2.2 Op 10 maart 2020 heeft de bank aan de consument gemaild:

> *(...) Op 09-03-2020 is op uw rekening (...) een tekort in uw vrije bestedingsruimte (VBR) geconstateerd van EUR -270891.85.*
> *Bij BinckBank is het niet toegestaan om een tekort in de VBR aan te houden (...). Wij vragen u (...) het actuele tekort voor 13-03-2020 15:00 (...) aan te zuiveren (...). (...)*
> *(...) Indien het actuele tekort niet volledig of tijdig is aangezuiverd, zijn wij conform de tekortenprocedure genoodzaakt financiële instrumenten te verkopen en/of posities te sluiten. (...)*

2.3 De consument heeft op 10 maart 2020 gemaild:

> *(...) Een deel van het (...) gevraagde geld zal ik moeten halen uit (...) een hypotheek op mijn 2e woningen. (...) het nemen van een hypotheek (...) zal tijdshalve moeilijk zijn. Kan een document dat inzicht biedt in mijn dekkingsmogelijkheden ook soelaas bieden om nu verkoop tegen erg lage koersen te voorkomen? (...)*

2.4 De bank heeft op 11 maart 2020 om 8.18 uur gemaild:

> *(...) Helaas kunnen we een tekort niet langer open laten staan dan de reeds gecommuniceerde (...) termijn. (...)*

2.5 Op 11 maart 2020 om 9.38 uur heeft de consument gemaild:

> *(...) Eerder vroeg ik al (...) waarom u de regels zo strikt hanteert. (...) als ik kan aantonen dat Binckbank geen extra risico draagt doordat (...) ik hypotheek ga krijgen, (...) zijn beide partijen (...) geholpen. U heeft toch ook zorgplicht als bank? (...)*

2.6 Op 11 maart 2020 om 9.49 heeft de bank gemaild:

> *(...) Juist om de risico's op een restschuld te mitigeren hanteren wij de 5-daagse termijn in de tekortenprocedure. Op basis van het eventueel verkrijgen van een hypotheek kunnen (...) wij geen uitstel verlenen. (...)*
> *De huidige tekortenprocedure is nog steeds van kracht. (...) U heeft dus 5 dagen de tijd (na de meting van 6-3-2020) om het tekort op te lossen. (...)*

2.7 Op 13 maart 2020 heeft de consument aan de bank gemaild:

> *(...) Overigens ben ik het niet eens met [uw] voorgenomen actie om juist nu (...) mijn effecten te verkopen. Graag verzoek ik u mijn schrijven (...) voor te leggen aan uw directie. Het kort door de bocht blijven vasthouden aan de tekortenprocedure doet geen recht aan redelijkheid en billijkheid (...) en de zorgplicht die u heeft als mijn bank.*
> *U heeft mij niet tijdig gewaarschuwd dat de verhouding tussen eigen en geleend geld in onbalans was. Ik beleg voornamelijk in kwaliteitsaandelen (...), waarvan de koers (...) tijdelijk erg laag staat. Nu (...) verkopen zou betekenen dat van de bijna EUR 1,6 mln aan pensioenaanvulling er slechts 3 ton resteert. Uw zorgplicht is erg beperkt geweest, want mijn vaste relatiemanager (...) is vorig jaar naar een andere baan gegaan (...) en mij is niet eens gemeld wie nu mijn relatiemanager is. (...)*
> *Dat is geen juiste stap waarin de zorgplicht die u heeft moet leiden tot verstandige beslissingen in uw en mijn belang. (...).*
> *Als u al (...) maatregelen neemt (...) had u dat beter eerder (...) kunnen doen dan nu, waarin nu iedereen op zoek is naar extra cash. Dan was van mijn portefeuille (...) slechts de helft verloren, terwijl vandaag verkopen betekent een verlies nemen van 90 procent (...). Uw belang namelijk het kunnen innen van de rente op de lening is ruim verzekerd. Mijn reguliere inkomen en mijn vrije bestedingsruimte is ruim voldoende (ca. 5 keer) (...). Ook het risico op afbetalen van mijn schuld is (...) gedekt.*

Ik beschik over meerdere 2e woningen en recreatiewoningen met goede vaste rendementen waarop nu nog geen hypotheek rust. Dat kan ik binnen een maand regelen. Als u mij die tijd niet geeft, maakt u geen juiste keuze (...). (...) ik vraag u als directie uitdrukkelijk geen effecten te verkopen op zo'n ongunstig tijdstip als vandaag. (...)

2.8 Eveneens op 13 maart 2020 heeft de bank, in het kader van de tekortenprocedure, beleggingen van de consument verkocht.

2.9 Op 23 november 2021 heeft de consument de bank gevraagd naar een eerder door hem ingevulde vragenlijst voor het risicoprofiel. De bank heeft geantwoord, onder meer met de mededeling dat zij adviseerde de vragenlijst opnieuw in te vullen.

2.10 Op 26 november 2021 heeft de consument aan de bank gemaild:

(...) Enkele jaren geleden is mijn persoonlijke relatiemanager (...) verhuisd naar een andere functie. Hij zei dat ik wel kennis zou maken met zijn opvolger (...). Ik heb daarna echter niets meer (...) vernomen. Kunt u me zeggen wat hiervan de reden (...) is? (...)

2.11 Bij brief van 2 juni 2022 schreef de consument aan de bank:

(...) Sinds ongeveer een half jaar maak ik gebruik van het beleggingsplatform van (...) Saxo (...). (...) Helaas is de overgang van de Binckbank naar Saxo geen succes voor mij (...) Daarom richt ik me nu (...) tot de directlie om (...) genoegdoening te krijgen voor mijn (...) schade.
Het gaat dan o.a. om de hoge in rekening gebrachte rente van 4% terwijl met mij (...) 1,25% was overeengekomen. (...) Ook zijn m.n. de eerste maanden bijna al mijn orders hink-stap-sprong uitgevoerd (in meerdere stukjes) waar jullie extra courtage voor rekenen (...). Hierdoor werd het beleggen voor mij ca. 5x duurder (...). (...)

2.12 Begin 2025 heeft de consument geklaagd over de verkoop van beleggingen op 13 maart 2020. De bank heeft op 3 februari 2025 gemaild:

(...) We betreuren (...) dat u het gevoel heeft dat onze zorgplicht tekort is geschoten en dat de communicatie (...) niet naar behoren is verlopen. (...)
Met betrekking tot (...) de tekortenprocedure en de dekkings-percentages: we begrijpen dat de aanpassingen in de dekkingspercentages en de daaropvolgende verkoop van uw effecten onverwacht en ingrijpend voor u waren. Conform ons risicobeleid heeft Saxo het recht om de dekkingswaardes te wijzigen (...). (...)

2.13 De consument heeft op 18 februari 2025 gemaild:

> *(...) Volgens mij is Saxo op meerdere momenten tekortgeschoten in [haar] zorgplicht (...). Dat heeft mij veel (...) schade gebracht. Daar houd ik Saxo voor verantwoordelijk. (...)*

Klacht, vordering en verweer

2.14 De consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In het klachtformulier noemt hij een schadebedrag van € 875.000,-, te vermeerderen met wettelijke rente. De vordering berust op de stelling dat de bank in maart 2020 ten onrechte in de tekortenprocedure is overgegaan tot verkoop van beleggingen.

2.15 De bank heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Volgens de bank is de klacht niet binnen de reglementaire termijn bij Kifid ingediend. De commissie zal dit verweer eerst beoordelen omdat, als dit verweer slaagt, zij niet toekomt aan een inhoudelijke beoordeling.

3.2 In de eerste plaats is relevant wanneer sprake is van een klacht. In het reglement wordt dit begrip gedefinieerd als 'iedere mededeling waaruit blijkt dat u ontevreden bent'.[1] De termijn voor indiening van een klacht bij Kifid staat in vraag 7 van het reglement. Volgens deze bepaling moet een klacht worden ingediend:

a. tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen; dit geldt als de financiële dienstverlener in zijn definitieve standpunt op deze termijn heeft gewezen;
b. tot 1 jaar nadat de consument de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener; of
c. binnen een redelijke termijn nadat de consument op de hoogte was of in redelijkheid had moeten zijn van de mogelijkheid een klacht in te dienen.

3.3 De commissie zal eerst beoordelen of de in maart 2020 verstuurde berichten van de consument kunnen gelden als een 'klacht' in de zin van het reglement. Naar het oordeel van de commissie is sprake van een klacht. De reglementaire definitie van de term 'klacht' ('iedere mededeling waaruit blijkt dat u ontevreden bent') is vrij ruim en vereist niet dat de term klacht wordt gebruikt.

[1] Van toepassing in deze zaak is de versie van het reglement van de geschillencommissie die van kracht is sinds 1 april 2024.

In de e-mail van 13 maart 2020 staan bewoordingen waarin de consument voldoende duidelijk uiting geeft aan zijn ontevredenheid, zoals de volgende:

> *Overigens ben ik het niet eens met [uw] voorgenomen actie om juist nu (...) mijn effecten te verkopen.*
>
> *Het kort door de bocht blijven vasthouden aan de tekortenprocedure doet geen recht aan redelijkheid en billijkheid (...) en de zorgplicht die u heeft als mijn bank.*
>
> *Dat is geen juiste stap waarin de zorgplicht die u heeft moet leiden tot verstandige beslissingen in uw en mijn belang.*
>
> *Als u al (...) maatregelen neemt (...) had u dat beter eerder (...) kunnen doen dan nu, waarin nu iedereen op zoek is naar extra cash. Dan was van mijn portefeuille (...) slechts de helft verloren, terwijl vandaag verkopen betekent een verlies nemen van 90 procent (...).*
>
> *(...) ik vraag u als directie uitdrukkelijk geen effecten te verkopen op zo'n ongunstig tijdstip als vandaag.*

3.4 Omdat sprake is van een klacht (als bedoeld in het reglement) die in maart 2020 aan de bank is voorgelegd, moet worden beoordeeld of de termijnen genoemd in vraag 7 onder a t/m c reglement (zie 3.2 hiervoor) zijn verstreken.

3.5 De termijn van vraag 7 onder a is hier niet van toepassing, omdat de bank aan de consument geen schriftelijke reactie op de klacht van maart 2020 heeft gestuurd met haar definitieve standpunt en vermelding van de driemaandentermijn voor indiening van de klacht bij Kifid. De eenjaarstermijn onder b is in dit geval verstreken, omdat de consument in 2025, dus ongeveer vijf jaar na de klacht van maart 2020, een procedure bij Kifid is begonnen. Ook de termijn onder c – de redelijke termijn die gaat lopen wanneer een consument bekend is of in redelijkheid had moeten zijn met de mogelijkheid van een Kifid-procedure – is in dit geval verstreken. In eerdere uitspraken heeft de commissie geoordeeld dat het uitgangspunt voor een redelijke termijn één jaar is.[2]

3.6 Dit wordt niet anders doordat de consument aanvoert dat zijn klacht niet spoedeisend was, dat de bank geen termijn heeft genoemd voor de interne klachtprocedure, dat hij door de ontstane schade stress heeft gekregen en dat hij diverse medische behandelingen waaronder operaties heeft ondergaan en mantelzorg heeft verleend. De commissie heeft er begrip voor dat deze omstandigheden het moeilijker voor de consument hebben gemaakt met spoed een klacht bij Kifid in te dienen. Dat betekent echter nog niet dat een periode van vijf jaar als een redelijke termijn moet worden beschouwd.

[2] Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2023-0266.

Daarbij is ook van belang dat de consument in 2021 en 2022 in staat was over andere kwesties met de bank te corresponderen (zie 2.9 – 2.11 hiervoor).

3.7 De commissie concludeert dat de klacht niet binnen de reglementaire termijn bij Kifid is ingediend. De klacht zal niet-behandelbaar worden verklaard.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak concludeert de commissie dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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 1april 2024, te vinden op www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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