Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0714

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	10 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Saxo Bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen

Samenvatting

De consument heeft zijn keuze niet tijdig doorgegeven waarna de claimrechten door Saxo Bank zijn verkocht. Het is niet gebleken dat Saxo Bank in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld. De vordering wordt 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 Bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Saxo Bank.

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 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 belegt sinds maart 2013 bij Saxo Bank op basis van execution-only dienstverlening. Op de overeenkomst van beleggingsdienstverlening zijn onder meer de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen van toepassing.[1]

2.2 De consument belegt onder meer in aandelen Ebusco Holding N.V. In verband met een claimemissie heeft de consument op 11 november 2024 4.000 verhandelbare inschrijfrechten (claimrechten) ontvangen.

[1] De relevante bepalingen uit de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Elk inschrijfrecht gaf recht op de aankoop van drie nieuwe aandelen Ebusco Holding N.V. tegen bijbetaling van € 0,8209 per nieuw aandeel. Naast de ontvangen inschrijfrechten heeft de consument 7.000 inschrijfrechten bijgekocht tegen € 1,55 per inschrijfrecht.

2.3 Per e-mail van 11 november 2024 heeft Saxo Bank de consument geïnformeerd over de corporate action voor de claimemissie van Ebusco Holding N.V. In de mail is het volgende opgenomen:

> *"Uw positie in Ebusco Holding N.V. - Rights heeft een lopende corporate action: Kapitaalverhoging.*
>
> ***Wat betekent dit voor u?***
>
> *Voor deze corporate action kunt u uit meerdere opties kiezen. Vanaf de ex-datum kunt u de opties op de corporate actions pagina bekijken en kunt u uw keuze doorgeven.*
>
> ***Wat als ik niets doe?***
>
> *Als u geen keuze heeft gemaakt voor de deadline 18-11-2024 08:00 CET, dan kiezen wij automatisch de standaardoptie in uw naam. U kunt de standaardoptie voor deze corporate action bekijken op het keuzeticket in het platform. (...)"*

2.4 In het keuzeticket is vermeld dat de deadline om te reageren 17 november 2024 22:00 uur is. Verder is vermeld:

> *"Client must ensure that they instruct in the multiple advised in the notification. Failure to comply will result in the rejection of instruction and client will not be notified of the rejection.*
>
> *Should the client wish to oversubscribe, kindly ensure to exercise full quantity of rights. Oversubscription may be subject to scaleback based on the account level. Rights not exercised will be lapsed worthless.*
>
> *(...)*
>
> *We will attempt to sell any tradeable rights position left uninstructed, instructed for lapse or have insufficient funds to subscribe for new shares on the last rights trading date if the value of the client position is worth more than EUR 30 or equivalent to the currency of the security."*

2.5 Omdat de consument geen keuze had doorgegeven voor het verstrijken van de deadline, heeft Saxo Bank op 18 november 2024 om 08:51:14 een bestensorder ingelegd voor de verkoop van de inschrijfrechten. De consument heeft die ochtend geprobeerd de verkooporder in te trekken, maar dat lukte niet. Daarna heeft hij meermaals telefonisch contact gehad met verschillende medewerkers van Saxo Bank om de verkooporder te laten intrekken. Saxo Bank heeft de verkooporder echter niet ingetrokken.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert een schadevergoeding van € 30.000,-. Hij voert daartoe het volgende aan. Saxo Bank heeft hem ontoereikend geïnformeerd over de deadline voor het opgeven van een keuze voor de inschrijfrechten. Daarnaast is Saxo Bank tekortgeschoten bij het reageren op zijn verzoeken om de verkooporder te annuleren. Tot slot klaagt hij dat Saxo Bank de inschrijfrechten tegen de laagste prijs heeft verkocht.

Het verweer

2.7 Saxo Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat Saxo Bank onjuist heeft gehandeld. Saxo Bank hoeft de gevorderde schade daarom niet te vergoeden. De commissie licht dit hieronder toe.

3.2 Vast staat dat Saxo Bank de consument op 11 november 2024 een e-mail heeft gestuurd met informatie over de claimemissie en de diverse keuzes die hij daarbij kon maken (zie 2.3). In deze e-mail is voldoende duidelijk uitgelegd tot welke datum de consument de tijd had om een keuze door te geven. Ook is aangegeven dat als geen keuze wordt doorgegeven, Saxo Bank automatisch de standaardoptie namens de consument zal kiezen met verwijzing naar het keuzeticket. In het keuzeticket staat dat Saxo Bank de inschrijfrechten zal verkopen als geen keuze is doorgegeven (zie 2.4). Deze standaardoptie is ook opgenomen in artikel 22.4 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen.

3.3 Met deze e-mail heeft Saxo Bank de consument geïnformeerd over de corporate action zoals dat in artikel 22.2 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen is afgesproken. De consument heeft erkend de e-mail te hebben ontvangen, maar stelt dat hij deze niet heeft gezien omdat hij 200 e-mails per dag in zijn mailbox ontvangt. Dit komt echter voor zijn eigen risico en kan Saxo Bank niet verweten worden.

3.4 Ook staat vast dat de consument niet tijdig aan Saxo Bank een andere instructie heeft gegeven dan de standaardoptie. Daardoor was Saxo Bank gehouden de standaardoptie uit te voeren door het verkopen van de inschrijfrechten. Saxo Bank heeft daar uitvoering aan gegeven door de inschrijfrechten te koop aan te bieden tegen de op dat moment beste prijs (bestens). Dat de inschrijfrechten voor een hogere prijs verkocht hadden kunnen worden, zoals de consument stelt, volgt de commissie daarom niet. Kennelijk was er onvoldoende vraag naar de inschrijfrechten om deze voor een hogere prijs te kunnen verkopen. Dat de bestens-verkooporder van 08:51:14 uur pas om 15:42:41 uur is uitgevoerd, wijst daar ook op. Naar het oordeel van de commissie heeft Saxo Bank op dit punt geen verplichting geschonden.

3.5 Dat de consument de verkooporder telefonisch niet kon laten intrekken maakt wat hiervoor is overwogen niet anders. De deadline om een keuze door te geven was nu eenmaal verstreken. Saxo Bank heeft daarom gehandeld conform de afspraken die zij met de consument heeft gemaakt en de informatie die zij aan hem heeft verstrekt. Bovendien is niet aannemelijk geworden dat, als de consument zijn order wel telefonisch had kunnen intrekken, de schade die hij vordert niet was ingetreden. Saxo Bank heeft de inschrijfrechten immers verkocht tegen de best beschikbare prijs; de inschrijfrechten zouden anders waardeloos zijn verlopen omdat de consument geen tijdige instructie tot uitoefening van de rechten had geplaatst.

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-en-statuten. 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/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 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 Basisvoorwaarden Zelf Beleggen

22 Corporate Actions

(...)

22.2

Voor zover vereist onder SRD II zal Saxo aan de Cliënt of aan een door hem aangewezen derde onverwijld de informatie doorgeven die (i) een Emittent waarvan de Cliënt via Saxo aandelen aanhoudt, verplicht is te verstrekken opdat de Cliënt zijn rechten als aandeelhouder zou kunnen uitoefenen en (ii) gericht is aan alle houders van aandelen van die soort. Wanneer deze informatie echter beschikbaar is op de website van de Emittent, mag Saxo zich ertoe beperken de Cliënt te informeren waar op die website deze informatie te vinden is. Saxo zal er evenwel niet toe gehouden zijn om de hierboven beschreven informatie of aanwijzing te verstrekken wanneer de Emittent deze informatie of aanwijzing (naargelang het geval) zelf rechtstreeks verstrekt aan alle betrokken aandeelhouders of de door hen aangewezen derde.

(...)

22.4

Er is sprake van een uitgifte van inschrijvingsrechten wanneer aan een bestaande aandeelhouder een zeker aantal nieuwe aandelen wordt aangeboden dat proportioneel is aan de omvang van zijn aandelenparticipatie, waarop hij op een bepaalde datum tegen een vooraf bepaalde prijs kan inschrijven. Wanneer de Cliënt een aandeel op rekening houdt waarvoor er een uitgifte van inschrijvingsrechten plaatsvindt, zal de Cliënt de mogelijkheid hebben om op deze nieuwe aandelen in te schrijven, de inschrijvingsrechten te negeren of (wanneer dit mogelijk is) deze te verhandelen. Om te voorkomen dat deze overdraagbare rechten waardeloos zouden worden wanneer ze komen te vervallen, zal Saxo wanneer de Cliënt bij het verstrijken van de Instructiedeadline geen instructie aan Saxo heeft gegeven met betrekking tot deze inschrijvingsrechten, de mogelijkheid hebben, maar niet verplicht zijn, om deze rechten (waar mogelijk) te verkopen namens de Cliënt voordat ze komen te vervallen. De opbrengsten van een dergelijke verkoop zullen in mindering worden gebracht op de standaard commissie die verschuldigd is op de Rekening. Indien de inschrijvingsrechten niet overdraagbaar zijn, zullen deze waardeloos worden wanneer ze niet worden uitgeoefend en komen te vervallen.