

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0689

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
drs. B. Windt RBA, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	16 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Saxo Bank A/S, mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Saxo
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	artikel 33 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen

Samenvatting

De consument had een beleggingsrekening bij Saxo. Saxo heeft cliëntonderzoek uitgevoerd op grond van de Wwft en in verband daarmee besloten de rekening gedeeltelijk te blokkeren. De consument heeft echter steeds prompt op de informatieverzoeken gereageerd en daarmee aan haar verplichtingen voldaan. Saxo had daarom niet mogen overgaan tot het blokkeren van de rekening. De klacht is gegrond.

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; 5) de dupliek van Saxo; 6) de antwoorden van de consument op door de commissie na de zitting gestelde vragen en 7) de reactie van Saxo hierop.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 november 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met de heer [naam 1], adviseur. Namens Saxo waren aanwezig: de heer mr. M. Vet, advocaat en de heer [naam 2], kwaliteitsmanager.
- 1.3 De consument en Saxo 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 had sinds 2021 een beleggingsrekening bij Saxo. Zij belegde op basis van execution only. Op de beleggingsrekening waren onder meer de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen van toepassing.

- 2.2 Op 30 november 2024 heeft Saxo de consument gevraagd bepaalde gegevens aan te leveren en op 3 december 2024 heeft Saxo een herinnering gestuurd. De consument heeft de gegevens aangeleverd. Op 12 december 2024 heeft Saxo om aanvullende gegevens gevraagd. Ook deze heeft de consument aangeleverd. Op 16 december 2024 heeft Saxo de consument een bericht gestuurd dat zij nog 19 dagen had om haar gegevens te controleren en te bevestigen. Op 5 januari 2025 heeft Saxo de consument bericht dat haar rekening was beperkt en dat posities slechts konden worden verminderd of gesloten, omdat de consument haar gegevens niet had bijgewerkt.
- 2.3 De consument heeft op 6 januari 2025 telefonisch contact opgenomen met de bank om deze beperking te laten opheffen. Dit is niet gelukt. Op 20 januari 2025 heeft Saxo de consument geschreven dat bijgewerkte gegevens waren ontvangen, maar dat aanvullende gegevens vereist waren.
- 2.4 Op 21 januari 2025 heeft Saxo de consument bericht dat de beperking op het account nog niet kon worden opgeheven, waarvoor zij excuses aanbood. Zij kon het dossier nog niet afronden omdat de consument nog een aantal vragen moest beantwoorden. Daarbij heeft Saxo de consument bericht dat zodra het dossier is afgerond, de restrictie zou worden verwijderd.
- 2.5 Op 17 februari 2025 heeft Saxo de consument bericht dat het probleem naar de analisten was geëscaleerd.
- 2.6 Op 10 maart 2025 heeft Saxo de consument bericht dat het proces bijna volledig was afgerond en dat er contact zou worden opgenomen met de betreffende afdeling om er meer prioriteit aan te geven. Saxo heeft daarbij geschreven dat het haar doel was de consument zo snel mogelijk te informeren, zodat zij hopelijk snel weer kon handelen zoals zij gewend is.
- 2.7 Op 13 maart 2025 heeft de consument een beleggingsaccount geopend bij een andere broker.
- 2.8 Op 9 april 2025 heeft Saxo de consument bericht dat haar rekening in afwachting was van goedkeuring. Op 16 april 2025 heeft Saxo de consument bericht dat de klantrelatie werd beëindigd omdat uit het periodieke klantenonderzoek risico's naar voren waren gekomen die niet passen in het risicoprofiel van Saxo. De rekening van de consument zou daarom over 60 dagen worden gesloten.
- 2.9 Op 25 april 2025 heeft de consument verzocht om overboeking van haar portefeuille. Op 27 april 2025 heeft zij een klacht over het gebeurde bij Saxo ingediend en een schadevergoeding gevorderd. Partijen zijn er samen niet uitgekomen, wat tot deze klacht bij Kifid heeft geleid.

De klacht en vordering

- 2.10 De consument klaagt dat de blokkade en het wachten op de uitslag van het onderzoek, langer heeft geduurd dan noodzakelijk was. Zij heeft altijd de vragen van Saxo beantwoord en de benodigde informatie toegestuurd. Omdat de consument tot aan het bericht van 16 april 2025 dacht dat de blokkade spoedig zou worden opgeheven, heeft zij gewacht tot dit zou gebeuren. Zij heeft in die tijd niet kunnen handelen, wat heeft geleid tot schade.
- 2.11 De consument vordert vergoeding van een schade van € 26.780,-, vermeerderd met wettelijke rente. Zij heeft deze schade onderbouwd aan de hand van haar eerdere handelsgedrag, dat zij bijhield in een excelbestand. Dit bestand heeft zij overgelegd. Zij stelt dat hieruit blijkt dat zij iedere dag opties schreef en in de laatste maanden vóór de blokkade bijna uitsluitend putopties. Zij neemt als uitgangspunt voor haar berekening de veronderstelling dat zij op dezelfde wijze zou hebben gehandeld als in de laatste periode voor de blokkade. Omdat de DAX-index de eerste 3 maanden van 2025 is gestegen, zouden de transacties volgens de consument zijn geslaagd.

Het verweer

- 2.12 Saxo 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 de vraag beantwoorden of Saxo de rekening van de consument tijdens het cliëntonderzoek heeft mogen blokkeren en zo ja, of deze blokkade eerder had moeten worden beëindigd. Het geschil tussen Saxo en de consument strekt zich niet uit tot de opzegging van de rekening. In geschil is alleen de duur van de blokkade op de rekening in afwachting van de uitslag van het Wwft-onderzoek.¹

Juridisch kader

- 3.2 In eerdere uitspraken van de commissie is aan de orde gekomen dat artikel 3 lid 2 van de Wwft een wettelijke grondslag biedt voor een cliëntonderzoek. Doel van een dergelijk 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 risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die (...) bij de transactie gebruikt worden'.

¹ De volledige naam van de wet is de 'Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme'.

- 3.3 Saxo verwijst voor de wijze waarop zij het klantonderzoek uitvoert naar artikel 33 van de Basisvoorwaarden.

Dit artikel bepaalt dat de bank cliëntonderzoek kan verrichten en in dat kader informatie bij de klant kan opvragen over bijvoorbeeld (de herkomst van) diens vermogen. Op grond van deze bepaling moet de klant de gevraagde informatie binnen een redelijke termijn verstrekken en kan de bank de rekening blokkeren zolang het onderzoek niet is afgerond.

- 3.4 Verder volgt uit artikel 3 lid 2 Wwft 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. Bovendien is in de genoemde uitspraken overwogen dat de Wwft een instelling de vrijheid laat te bepalen hoe zij haar cliëntonderzoek inricht. Daarbij geldt wel de begrenzing dat het onderzoek 'redelijk en proportioneel' moet zijn.
- 3.5 Ten slotte heeft de commissie in de genoemde eerdere uitspraken overwogen dat een bank een beleggingsrekening voor transacties mag blokkeren zolang, bij gebrek aan medewerking van de cliënt, het cliëntonderzoek niet is voltooid.
- 3.6 Kortom, Saxo mag in een cliëntonderzoek informatie opvragen, mits redelijk en proportioneel, en mag een rekening blokkeren als de informatie niet wordt verstrekt.²

Opschorting niet gerechtvaardigd

- 3.7 De consument heeft verklaard dat zij ongeveer twee keer per jaar vragen kreeg van Saxo en dat na beantwoording van deze vragen ongeveer 14 dagen later nog aanvullende informatie werd opgevraagd. Deze vragen stuurde de consument naar haar boekhouder die haar antwoorden naging. Zij stelt altijd alle vragen van Saxo te hebben beantwoord en dat zij tot Saxo de relatie opzegde, ervan uitgang dat sprake was van een fout die zou worden opgelost.
- 3.8 Saxo heeft ter zitting verklaard dat, ook als zij de door haar gevraagde informatie ontvangen heeft, zij deze niet altijd op tijd kan beoordelen en dat zij in dat geval ook overgaat tot het blokkeren van een rekening.
- 3.9 Aan de hand van de dossierstukken stelt de commissie vast dat de consument de op 30 november 2024 gestelde vragen en de op 12 december 2024 gestelde aanvullende vragen prompt heeft beantwoord.

² Zie voor dit alles onder meer GC Kifid 2023-0613, 2023-1008, 2025-0464 en 2025-0655.

Dit betekent dat de consument op dat moment aan haar verplichtingen onder het cliënt-onderzoek heeft voldaan en dat aan Saxo in beginsel niet de bevoegdheid toekwam om haar dienstverlening op te schorten door het blokkeren van de beleggingsrekening van de consument.³ Dat betekent dat Saxo toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens de consument.

Schade

- 3.10 De consument stelt als gevolg van deze tekortkoming – de blokkade van haar beleggingsrekening – een schade van € 26.780,- te hebben geleden.
- 3.11 Zij baseert dit schadebedrag op de stelling dat zij haar handelsstrategie voor de blokkade van haar beleggingsrekening zou hebben voortgezet als de rekening niet geblokkeerd was geweest. Ter zitting heeft de consument haar handelsgedrag toegelicht aan de hand van de door haar in de laatste maanden van 2024 ingenomen posities. De commissie is van oordeel dat zij daarmee, voor wat betreft het schrijven van opties op de DAX-index, aannemelijk heeft gemaakt wat haar handelsstrategie is, dat zij, als haar rekening niet was geblokkeerd, op vergelijkbare wijze zou hebben gehandeld en dat zij schade heeft geleden doordat zij dit door de blokkade niet heeft kunnen doen. Wat betreft het innemen van posities in andere opties blijkt uit de stellingen van de consument geen consequente strategie. Zij heeft daardoor niet duidelijk gemaakt hoe zij zou hebben gehandeld als de rekening niet was geblokkeerd. In zoverre komt de gestelde schade niet voor vergoeding in aanmerking.
- 3.12 De consument heeft op 13 maart 2025 een beleggingsrekening bij een andere broker geopend, zodat het voor haar vanaf dat moment weer mogelijk was te handelen en haar schade te beperken. De periode waarin zij niet heeft kunnen handelen strekt zich dus uit van de datum waarop de rekening geblokkeerd is, 5 januari 2025 tot 13 maart 2025. De commissie is van oordeel dat de consument op grond van haar ervaringen uit het verleden en de berichten van de verschillende servicemedewerkers van Saxo, tot deze datum ervan heeft mogen uitgaan dat haar rekening zou worden hersteld en dit heeft mogen afwachten.
- 3.13 De commissie constateert dat de consument elke week DAX-opties schreef en dat elke week een aantal van deze opties expireerden. De opties waren ver out-of-the-money en liepen steeds waardeloos af. Er is geen aanleiding om aan te nemen dat dit in de periode van de blokkade anders zou zijn geweest. De opbrengst van de geschreven opties was per week gemiddeld afgerond € 1.250,-. Voor de periode van 5 januari tot 13 maart 2025 – 9 weken – zou dit hebben geleid tot een (extra) rendement van ongeveer € 11.250,-.

³ Vergelijk ook artikel 6:262 van het Burgerlijk Wetboek, dat bepaalt dat als een der partijen haar verbintenis niet nakomt, de wederpartij bevoegd is de nakoming van haar daartegenover staande verplichtingen op te schorten.

- 3.14 De commissie zal een billijkheidscorrectie toepassen op het schadebedrag, omdat de strategie van de consument zeer riskant was gezien het grote aantal putopties dat hierbij werd geschreven. De strategie had tot aanzienlijke verliezen kunnen leiden en dit risico heeft de consument door de blokkade niet gelopen. De commissie bepaalt daarom dat Saxo aan de consument 50% van het berekende bedrag moet vergoeden, een bedrag van € 5.625,-. Saxo is wettelijke rente over dit bedrag verschuldigd vanaf het moment dat deze schade is ingetreden. De commissie bepaalt deze dag op 13 maart 2025.

Ambtshalve toetsing

- 3.15 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 33 van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.⁴

4. De beslissing

De commissie:

- (a) beslist dat Saxo een bedrag van € 5.625,- aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 13 maart 2025 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd; en
- (b) wijst het meer of anders gevorderde 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

⁴ Zie ook Geschillencommissie Kifid 2024-0969 en 2025-0259.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen

33. Cliëntonderzoek

Saxo Bank voert cliëntonderzoek uit om aan haar wettelijke verplichtingen omtrent antiwitwassen en terrorismefinanciering 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.