

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-250
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 september 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak : 19 april 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Procedure tegen broker. Geklaagd wordt onder andere over het achterwege blijven van de uitbetaling van dividend, het ten onrechte inhouden van dividendbelasting en de wijze waarop de administratie is gevoerd. Volgens de Commissie is er geen grond voor vergoeding van smartengeld en de aan deze klacht bestede tijd. De overige schadeposten zijn toewijsbaar.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het klachtformulier met bijlagen,
- de e-mail van Consument van 22 maart 2016,
- de e-mail van Consument van 23 maart 2016,
- het verweerschrift van DeGiro,
- de e-mail van Consument van 10 mei 2016,
- de e-mail van 28 juli 2016, waarin Consument mededeelt dat hij de uitspraak als bindend zal aanvaarden, en
- de brief van 17 augustus 2016 van DeGiro.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt een effectenrekening aan bij DeGiro. Op deze rekening belegt hij op basis van execution only.
- 2.2 In 2014 en 2015 heeft Consument een groot aantal e-mails aan DeGiro gezonden met klachten over niet-uitbetaald dividend en ten onrechte ingehouden dividendbelasting.
- 2.3 Bij e-mail van 31 maart 2015 heeft DeGiro de ontvangst bevestigd van het verzoek van Consument om overboeking van zijn effecten naar een rekening bij een andere financiële instelling.

2.4 Op 12 oktober 2015 heeft Consument aan DeGiro gemaild:

“(…) Vanaf het moment dat ik bij u klant werd heb ik een regen van klachten (…) gemeld. (…)

- Samenvattend gaat het in hoofdzaak om de volgende klachten:
- Het geheel niet of niet tijdig betalen van dividend. Pas na melding van mijn kant werd overgegaan tot uitbetaling (...).
 - Het regelmatig inhouden van dividendbelasting op hoofdzakelijk ETF's terwijl daar al belasting op was ingehouden. (...)
 - Het dagrendement en rendement van de portefeuille wordt maandenlang totaal verkeerd opgegeven. (...)
 - Het zonder enige uitleg boeken van uitkeringen uit naar achteraf blijkt uitgeleende aandelen. (...)
 - Diverse onduidelijkheden in de administratie en nummering van de saldi overzichten.
 - Zeer onduidelijke jaaroverzichten die zowel door mij als mijn accountant niet te ontcijferen zijn.
 - Eind maart 2015 krijgt u van [naam van een bank] het verzoek tot overboeken van mijn portefeuille (...). Pas eind augustus is dit door jullie gerealiseerd. (...)
 - Op 20 mei 2015 krijg ik een reactie dat het saldo op de rekening ontoereikend is (...) om overboeking te realiseren. Was echter de dividend uitbetaling van de iShares 600 Food & Beverage die eind april had moeten plaatsvinden correct uitgevoerd dan was er meer dan voldoende saldo aanwezig geweest. (...)
 - Als klap op de vuurpijl blijkt er ook nog een fonds zoekgeraakt te zijn bij het overboeken van mijn portefeuille (...).

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat DeGiro wordt veroordeeld tot vergoeding van schade, door hem begroot op € 2.915,50.
- 3.2 Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat DeGiro toerekenbaar jegens hem is tekortgeschoten door dividend niet uit te betalen en dividendbelasting ten onrechte in te houden, door het voeren van een onvoldoende ordelijke en moeilijk controleerbare administratie en doordat de opdracht tot het overboeken van zijn effectenportefeuille pas na vijf maanden geheel was uitgevoerd.
- 3.3 Op de stellingen van DeGiro zal de Commissie bij de beoordeling ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 In reactie op het standpunt van Consument dat DeGiro toerekenbaar is tekortgeschoten zoals weergegeven onder 3.2, heeft DeGiro volstaan met te stellen dat zij in reactie op klachten van Consument de ongemakken steeds heeft opgelost. Naar het oordeel van de Commissie kan dit niet als een gemotiveerde betwisting van het gestelde toerekenbaar tekortschieten worden beschouwd. Gelet daarop is komen vast te staan dat DeGiro toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument.

- 4.2 Beoordeeld moet worden of de door Consument gestelde schade moet worden vergoed. Consument heeft de schade toegelicht in zijn e-mail van 10 mei 2016. De totale gevorderde schade bedraagt € 2.915,50 en bestaat uit een aantal schadeposten: een bedrag van € 1.655,50 wegens tijd besteed aan correspondentie (43 uur, waarbij de kosten per uur worden begroot op € 38,50), een bedrag van € 1.000 wegens morele en psychische schade, een bedrag van € 106,48 aan accountantskosten en tot slot een bedrag van € 153,52 aan kantoorkosten zoals kosten van kopieën, papier en cartridges.
- 4.3 De schadepost van € 1.655,50 houdt verband met tijd die Consument aan deze klacht heeft besteed. De Commissie overweegt dat zij zich kan voorstellen dat Consument ongemak en frustratie heeft ervaren als gevolg van het feit dat hij veel tijd aan correspondentie over deze klacht heeft moeten besteden. Van belang is echter ook dat deze schadepost niet kan worden aangemerkt als vermogensschade in de zin van artikel 6:96 lid I van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Het is immers niet gebleken dat Consument in de relevante periode betaalde werkzaamheden had en inkomsten is misgelopen doordat hij tijd aan deze klacht heeft moeten besteden. De schadepost van € 1.655,50 is daarom niet toewijsbaar.
- 4.4 Het bedrag van € 1.000 wegens morele en psychische schade kan evenmin worden toegewezen. Een dergelijke vergoeding van immateriële schade – ook wel aangeduid als smartengeld – kan worden toegekend in de situaties vermeld in artikel 6:106 lid I BW (te weten de situatie waarin (a) de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen, (b) de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of anderszins in zijn persoon is aangetast of (c) het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene). Die situaties doen zich in deze zaak niet voor.
- 4.5 De schadeposten van € 106,48 (accountantskosten) en € 153,52 (kantoorkosten) kunnen worden toegewezen. Deze twee schadeposten zijn door DeGiro niet gemotiveerd betwist en kunnen worden beschouwd als vermogensschade in de zin van artikel 6:96 lid I BW.
- 4.6 Gezien het voorgaande zal een bedrag van (€ 106,48 + € 153,52 =) € 260 worden toegewezen. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie:

- (a) beslist dat DeGiro, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag van € 260 vergoedt; en
- (b) wijst het meer of anders gevorderde af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het reglement.