

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-715
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. drs. A.D. Bac RA en J.C. Buiten, leden
en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 maart 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 26 oktober 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Dividendbelasting op buitenlandse aandelen. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat de bank is tekortgeschoten door de belegger niet te attenderen op de mogelijkheid van het terugvorderen van dividendbelasting op buitenlandse aandelen en op het feit dat zij die dienst niet verleent aan niet-ingezetenen. Evenmin is de bank tekortgeschoten door ontoereikend te assisteren bij het teruggaveverzoek en de daarop volgende bezwaarprocedure.

1. Procesverloop

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

- het klachtformulier met bijlagen,
- het verweerschrift van de bank,
- de repliek van Consument,
- de dupliek van de bank,
- de stukken die Consument tijdens de hoorzitting heeft overgelegd,
- twee e-mails van Consument van 31 juli 2017,
- de e-mail van de bank van 2 oktober 2017 en
- de e-mail van Consument van 11 oktober 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen bindend advies aanvaardden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 december 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument is langdurig klant geweest van de bank. In 1996 is hij verhuisd van Nederland naar België; in de periode daarna is hij klant geweest bij de afdeling private banking van de bank in [plaats in België].
- 2.2 In 2005 heeft Consument een appartement in Nederland gekocht en in verband daarmee een hypothecaire lening bij de bank afgesloten.

Tot zekerheid van zijn verplichtingen uit hoofde van de hypothecaire lening is een pandrecht gevestigd op de effectenportefeuille van Consument. Deze effectenportefeuille is overgeboekt naar een beleggingsrekening bij de bank, deels reeds in 2005, deels in 2007. De bewaarder ('custodian') van deze effecten was tot medio 2014 [naam bewaarder 1], in de periode daarna [naam bewaarder 2].

- 2.3 In 2014 heeft Consument een artikel gelezen over de teruggave van dividendbelasting op buitenlandse aandelen. Hij heeft contact opgenomen met het kantoor van de bank in [plaats in Nederland], waar hem is gezegd dat de bank niets voor hem kon doen omdat hij geen Nederlands ingezetene was. Consument heeft zich daarop gewend tot het kantoor van de bank in [plaats in België]. Daar heeft hij gesproken met [naam medewerker] (hierna: [medewerker bank 1]), die hem heeft gezegd dat hij de formulieren voor een teruggaveverzoek zelf moest invullen en hem die formulieren heeft toegestuurd. Consument heeft de formulieren ingevuld en aan de Franse belastingdienst gezonden. Enige tijd later heeft Consument van [medewerker bank 1] vernomen dat deze formulieren via de bank naar de custodian hadden moeten worden gezonden.
- 2.4 Op 21 mei 2015 heeft Consument een brief ontvangen van het Franse ministerie van Financiën, waarin werd medegedeeld dat zijn aanvraag was afgewezen. Grond voor de afwijzing was onder meer dat deel V van het teruggaveformulier – waarin de betaalagent (*établissement payeur*) het bedrag van het aan de verzoeker overgemaakte dividend bevestigt – niet was ingevuld. In de brief stond verder dat Consument een bezwaarschrift kon indienen bij de rechtbank (*tribunal administratif*) te [plaats in Frankrijk] (hierna: de rechtbank [plaats in Frankrijk]). De bezwaartermijn was, aldus de brief, twee maanden respectievelijk vier maanden voor niet-ingezetenen.
- 2.5 Consument heeft de bank verzocht hem bij te staan in de bezwaarprocedure bij de rechtbank [plaats in Frankrijk]. De bank heeft hem aanvankelijk medegedeeld dat zij daartoe niet bereid was; zij heeft Consument verwezen naar [naam bedrijf], een bedrijf met expertise ten aanzien van (teruggave van) dividendbelasting, en heeft Consument de adresgegevens van [bewaarder 1] verstrekt. Nadat Consument contact had gehad met [naam bedrijf], heeft hij de bank bericht dat hij van [naam bedrijf] had begrepen dat de bank medewerking diende te verlenen om teruggave te verkrijgen. In reactie daarop heeft de heer [medewerker bank 2], werkzaam bij het kantoor van de bank in [plaats in Nederland], aan Consument geschreven:
- “(...) we hebben goed nieuws. De stempel is gezet. Het terughalen van bronbelasting voor niet-ingezetenen is tot nu toe iets zeer ongewoons voor de bank maar met de juiste contacten is het via een omweg toch gelukt. Maar wel bij hoge uitzondering. Waar zullen we alle originele stukken naartoe zenden? (...)”
- 2.6 Enige dagen daarna heeft Consument de stukken ontvangen. Hij heeft toen geconstateerd dat niet [bewaarder 1], de bewaarder van de effecten, maar twee werknemers van de bank de stukken hadden getekend. Consument heeft contact opgenomen met [medewerker bank 3], werkzaam bij het [plaatsnaam] kantoor van de bank.

[Medewerker bank 3] heeft Consument nieuwe formulieren toegestuurd, die Consument heeft ingevuld en voorzien van bijlagen aan [medewerker bank 3] teruggestuurd.

[medewerker bank 3] heeft aan Consument medegedeeld dat hij deze stukken zou opsturen naar [naam bewaarder 1].

- 2.7 Enige tijd daarna heeft Consument van de bank vernomen dat [naam bewaarder 1], die inmiddels niet meer optrad als bewaarder voor de bank, niet bereid was de stukken te ondertekenen, omdat zij niet kon controleren of Consument de aandelen in kwestie in bezit had. Wel heeft [naam bewaarder 1] een afzonderlijke verklaring ingevuld ten aanzien van alle door haar aan de bank betaalde dividenden.
- 2.8 Consument heeft [medewerker bank 3] verzocht het bezwaarschrift in te dienen bij de rechtbank [plaats in Frankrijk], waarna [medewerker bank 3] het bezwaarschrift in het Engels heeft opgesteld en ingediend. Enige dagen daarna heeft Consument het bezwaarschrift retour ontvangen met de mededeling dat bezwaarschriften alleen worden behandeld als ze in het Frans zijn opgesteld. Op verzoek van Consument heeft de bank (kantoor [plaats in België]) het bezwaarschrift vertaald, waarna Consument de rechtbank [plaats in Frankrijk] heeft verzocht de zaak alsnog in behandeling te nemen.
- 2.9 Bij brief van 1 december 2015 heeft de rechtbank [plaats in Frankrijk] Consument bericht dat zijn bezwaar was afgewezen. Grond voor afwijzing was dat een niet-ingezetene die zonder advocaat procedeert, in het kader van de procedure in Frankrijk woonplaats dient te kiezen; in deze procedure had Consument echter geen woonplaats in Frankrijk gekozen, ook niet nadat hem een termijn was geboden om dat alsnog te doen. In de uitspraak is dit als volgt geformuleerd:

“(…) 1. Considérant qu'aux termes de l'article R. 222-1 du code de justice administrative: «Les présidents de tribunal administratif (...) peuvent, par ordonnance : (...) 4° Rejeter les requêtes manifestement irrecevables, lorsque (...) elles n'ont pas été régularisées à l'expiration du délai imparti par une demande en ce sens»;

2. Considérant qu'aux termes de l'article R. 431-8 du même code: «Les parties non représentées devant un tribunal administratif par un avocat ou un avocat au Conseil d'Etat et à la Cour de cassation qui ont leur résidence à l'étranger doivent faire élection de domicile sur le territoire de la République»;

3. Considérant qu'aux termes de l'article R. 612-1 du même code: «Lorsque des conclusions sont entachées d'une irrecevabilité susceptible d'être couverte après l'expiration du délai de recours, la juridiction ne peut les rejeter en relevant d'office cette irrecevabilité qu'après avoir invité leur auteur à les régulariser»;

4. Considérant qu'en dépit de la demande de régularisation dont il a accusé réception le 2 octobre 2015, [Consument] qui réside en Belgique, n'a pas élu domicile en France dans le délai imparti; que, dès lors, sa requête, qui méconnaît les dispositions précitées de l'article R. 431-8 du code de justice administrative, est manifestement irrecevable (...). (...)”

2.10 In de brief bij deze uitspraak stond dat Consument binnen twee maanden via een advocaat tegen deze beslissing kon opkomen bij een hogere rechter (de *Cour administrative d'appel* te Versailles). Dit laatste heeft Consument niet gedaan wegens de hoge kosten van een dergelijke procedure.

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot vergoeding van schade, door hem begroot op ongeveer € 12.500. Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat de bank, toen hij zijn effecten naar een Nederlandse rekening overboekte, heeft nagelaten hem te wijzen op de mogelijkheid van het terugvorderen van dividendbelasting op buitenlandse aandelen, en destijds ook niet duidelijk heeft gemaakt dat zij deze dienst niet aan cliënten buiten Nederland verleende. Verder heeft de bank, aldus Consument, hem onvoldoende voortvarend en onvoldoende effectief geassisteerd bij de aanvraag tot teruggave en de daarop volgende bezwaarprocedure.

3.2 De bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Consument stelt dat de bank heeft nagelaten, toen hij zijn effecten naar een Nederlandse bankrekening overboekte, hem te wijzen op de mogelijkheid van het terugvorderen van dividendbelasting op buitenlandse aandelen. Ook stelt hij dat de bank destijds niet duidelijk heeft gemaakt dat zij deze dienst niet aan cliënten buiten Nederland verleent. De bank brengt hiertegen in dat Consument niet van haar heeft mogen verwachten dat zij zorg zou dragen voor het terugvorderen van dividendbelasting. In reactie op dit verweer heeft Consument erop gewezen dat hij klant was bij de afdeling private banking van de bank en een omvangrijke effectenportefeuille had en dat hij in een lange periode, van 2006 tot en met 2013, diverse 'sparring partners' bij de bank heeft gehad met wie hij de aanschaf van binnen- en buitenlandse aandelen heeft besproken en daarvoor een behoorlijke vergoeding aan de bank heeft betaald.

4.2 De Commissie constateert aan de hand van de overgelegde stukken, in het bijzonder de door Consument ondertekende Verklaring Direct Beleggen (bijlage 4 bij het verweerschrift), dat de relatie tussen partijen het karakter had van effectendienstverlening op basis van execution only. In een dergelijke relatie ligt het op de weg van de belegger op eigen kracht de informatie te verzamelen die hij in verband met zijn belegging belangrijk acht, zoals in dit geval informatie over het feit dat op sommige buitenlandse aandelen dividendbelasting wordt geheven en de vraag of en op welke manier die belasting kan worden teruggevorderd. Ook overigens is niet gebleken dat de overeenkomst tussen Consument en de bank voorziet in een verplichting van de bank om de cliënt te informeren over dividendbelasting of te assisteren bij het terugvorderen daarvan. Dat de bank bij aanvang niet heeft gewezen op de mogelijkheid van het terugvorderen van dividendbelasting, betekent dus nog niet dat zij is tekortgeschoten in de nakoming van een verplichting jegens Consument.

- 4.3 Consument heeft een brief van de bank van 20 juli 2017 overgelegd, waarin de bank schrijft dat haar dienstverlening in die zin verandert dat buitenlandse dividendbelasting voortaan in beginsel eenmaal per twee jaar wordt teruggevorderd in plaats van, zoals tot dusver, eenmaal per jaar.
- Uit deze brief leidt Consument af dat de bank wel degelijk deze dienst aan niet-ingezetenen verleende; hij stelt dat de Servicedesk Beleggen hem in een telefoongesprek heeft gezegd dat de bank dit al vele jaren doet, mits de cliënt is aangemeld. In zijn e-mail van 11 oktober 2017 voegt Consument toe dat zijn custom relation manager hem in een telefoongesprek heeft gezegd dat de bank ook klanten buiten Nederland zou moeten helpen bij de terugvordering van dividendbelasting. Verder stelt Consument dat andere Nederlandse banken wel dividendbelasting terugvorderen voor hun klanten in het buitenland.
- 4.4 Naar het oordeel van de Commissie brengen de brief van 20 juli 2017 en de in 4.3 weergegeven stellingen van Consument geen verandering in hetgeen in 4.2 is overwogen. De bank heeft toegelicht dat het een standaardbrief betreft die is gezonden aan alle klanten die in de afgelopen jaren dividendbelasting hebben teruggevorderd; volgens de bank is de brief niet gestuurd aan cliënten buiten Nederland – omdat de bank normaliter voor hen geen dividendbelasting terugvordert – maar heeft Consument wél deze automatisch gegenereerde brief ontvangen omdat de bank hem bij wijze van uitzondering heeft geholpen bij zijn poging tot terugvorderen van die belasting. De Commissie constateert dat de bewoording van de brief weliswaar suggereert dat (ook) het terugvorderen van dividendbelasting tot de dienstverlening aan Consument behoort, maar acht het alleszins mogelijk dat deze brief in beginsel alleen voor cliënten binnen Nederland bedoeld was. Consument kan ook niet worden gevolgd in zijn stellingen over de mededelingen van zijn custom relation manager en het beleid van andere Nederlandse banken; zelfs als die stellingen zouden komen vast te staan, volgt immers daaruit nog niet dat de bank, in haar overeenkomst met Consument, verplichtingen ten aanzien van dividendbelasting op zich heeft genomen.
- 4.5 Verder stelt Consument dat de bank, nadat Consument navraag daarnaar had gedaan, hem onvoldoende voortvarend en onvoldoende effectief heeft geassisteerd bij zijn aanvraag tot teruggave en de bezwaarprocedure bij de rechtbank [plaats in Frankrijk] en in het bijzonder heeft nagelaten ervoor te zorgen dat [naam bewaarder I] de vereiste onderdelen van het teruggaveformulier invulde. Ter onderbouwing stelt Consument dat hij, als hij meteen de juiste instructies van de bank had gekregen, alle bewijsstukken waaronder de jaarlijks ontvangen verzamellijsten en dividendnota's – waarop het aantal aandelen per fonds stond en ook de ingehouden dividendbelasting – aan [naam bewaarder I] zou hebben gezonden, zodat [naam bewaarder I] had kunnen nagaan welke aandelen op naam van Consument stonden en zonder bezwaar de voor [naam bewaarder I] relevante onderdelen van het teruggaveformulier had kunnen invullen. In dat geval zou, aldus Consument, het teruggaveverzoek wel door de Franse fiscus zijn ingewilligd. Verder stelt Consument dat het meer dan vier maanden heeft geduurd voordat het bezwaarschrift door de bank aan de rechtbank [plaats in Frankrijk] werd verzonden, met als gevolg dat er niet genoeg tijd resteerde om de genoemde bewijsstukken aan [naam bewaarder I] te zenden. Volgens de bank is het echter aannemelijk dat [naam bewaarder I] het teruggaveformulier ook niet zou hebben ingevuld als het teruggaveverzoek meteen via [naam bewaarder I] zou zijn ingediend.

4.6 Het in 4.5 weergegeven standpunt van Consument berust op de veronderstelling dat op de bank een in rechte afdwingbare verplichting rustte om hem bij een teruggaveverzoek te assisteren en in het kader daarvan ervoor zorg te dragen dat een buitenlandse bewaarder van effecten (in dit geval [naam bewaarder 1]) de voor de bewaarder bestemde onderdelen van het teruggaveformulier invulde. Die veronderstelling is echter niet juist. Van een verplichting van de bank om Consument bij een teruggaveverzoek te assisteren is niet gebleken (zie 4.2 tot en met 4.4 hiervoor). Evenmin blijkt uit de stukken dat [naam bewaarder 1] op grond van een overeenkomst met de bank of anderszins jegens de bank gehouden was tot het invullen van het teruggaveformulier en ook niet dat de bank [naam bewaarder 1] daartoe had kunnen aanspreken. Ook dit onderdeel van de klacht kan daarom niet slagen.

4.7 Gezien het voorgaande zal de vordering van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.