Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1049

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	29 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Dividend of aandeelhoudersgeschenk? De bank is niet verplicht de consument in het aandeelhoudersregister van Swatch te laten inschrijven, zodat hij het aandeelhouders-geschenk van Swatch, een horloge, kan ontvangen.

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.

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 de 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 heeft een beleggingsrekening bij de bank. Op de relatie zijn de Algemene Voorwaarden Beleggen en de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing.

2.2 Een aandeelhouder van het Zwitserse bedrijf Swatch ontvangt onder bepaalde voorwaarden een aandeelhoudersgeschenk van Swatch. Het gaat om een limited edition horloge.

2.3 Om aanspraak te maken op dit horloge heeft de consument de bank op 8 en 10 februari 2025 gevraagd of inschrijving in het aandeelhoudersregister van Swatch mogelijk is en welke kosten daaraan verbonden zijn. Op 11 februari 2025 heeft de bank geantwoord dat zij de inschrijving niet kan faciliteren. De consument heeft daarop een klacht ingediend.

2.4 Bij e-mail van 9 februari 2025 heeft de consument bij Swatch navraag gedaan naar de mogelijkheden om het horloge te ontvangen.
Swatch heeft de consument op 10 februari 2025 geantwoord dat haar aandeelhouders ter gelegenheid van de jaarlijkse algemene vergadering van aandeelhouders een aandeelhoudersgeschenk kunnen ontvangen op een adres in Zwitserland, als zij (kort gezegd) hun stem hebben uitgebracht. Daarbij schrijft Swatch dat alleen de bank waar de aandeelhouder zijn depot heeft, de inschrijving kan uitvoeren.

2.5 De consument heeft op 11 februari 2025 via de bank twee aandelen Swatch aangekocht.

2.6 Bij e-mail van 11 februari 2025 heeft de bank aan de consument geschreven: *"(...) U vraagt ons of u zich, als aandeelhouder van Swatch, via [de bank] kunt laten inschrijven voor het in aanmerking komen voor een horloge. Een dergelijke inschrijving via [de bank] is niet mogelijk. Wij zijn door Swatch niet op de hoogte gesteld van een dergelijke inschrijfprocedure en het is ook niet aan ons om Swatch hiervoor te benaderen. Mijn advies aan u is om zelf contact op te nemen met Swatch. Mocht er na uw contact met Swatch alsnog een proces moeten worden gevolgd waarbij een rol voor [de bank] is weggelegd, dan zijn wij uiteraard graag bereid te onderzoeken of wij u hierbij kunnen helpen. Tot die tijd kunnen wij helaas niets voor u betekenen. (...)"*

2.7 De consument heeft in zijn verzoek volhard. Partijen zijn er in de daaropvolgende correspondentie niet samen uit gekomen, wat tot de klacht bij Kifid heeft geleid.

2.8 Op de uitnodiging voor de algemene vergadering van aandeelhouders van 21 mei 2025 staat: *"Only shareholders with the right to vote and appointing the independent voting representative as proxy in writing or electronically or voting electronically during the Ordinary General Meeting of the Shareholders will receive the shareholder's gift to their address in Switzerland after the General Meeting. No shareholder's gift will be delivered to an address abroad."*

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert inschrijving in het aandeelhoudersregister van Swatch. Aandeelhouders van Swatch ontvangen ieder jaar een horloge als ze op de dag voor de ex-dividend datum een aandeel in hun bezit hebben en in het aandeelhoudersregister zijn ingeschreven. Dit is de enige manier waarop de consument het horloge kan ontvangen. Het gaat om een simpele administratieve handeling, waar de bank aan weigert mee te werken. De consument lijdt als gevolg daarvan schade ter hoogte van de waarde van de horloges. Hij raamt deze waarde op € 500,- per jaar. Over dit bedrag vordert hij wettelijke rente vanaf 11 februari 2025.

Het verweer

2.10 De 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 De commissie moet beoordelen of de bank verplicht is de consument in het aandeelhoudersregister van Swatch te laten inschrijven, zodat hij het aandeelhoudersgeschenk van Swatch kan ontvangen. De commissie is van oordeel dat dit niet zo is en zal hieronder toelichten waarom.

3.2 De consument betoogt dat het horloge dividend in natura is en dat de bank hem op grond van de toepasselijke voorwaarden, de richtlijn aandeelhoudersrechten[1] en op grond van de Wet giraal effectenverkeer ('Wge') in staat moet stellen dit dividend te ontvangen.

3.3 Dit betoog kan niet tot toewijzing van de vordering leiden. De commissie is van oordeel dat uit de berichtgeving van Swatch (zie de nummers 2.4 en 2.8 hierboven) blijkt dat geen sprake is van een dividenduitkering. Swatch stuurt het horloge alleen naar aandeelhouders in Zwitserland als deze (kort gezegd) hun stem hebben uitgebracht op de algemene vergadering van aandeelhouders. Het horloge wordt niet aan alle aandeelhouders ter beschikking gesteld bij wijze van winstuitkering.[2] Dit betekent dat het gaat om een geschenk aan een aantal specifieke aandeelhouders en niet om dividend. Dividend komt aan alle aandeelhouders toe.[3] Reeds om deze reden is de klacht van de consument ongegrond.

3.4 Bij deze beoordeling beperkt de commissie zich uitdrukkelijk tot de vraag of de bank de consument moet laten inschrijven in het aandeelhoudersregister van Swatch zodat hij het horloge kan ontvangen. Uit het bericht van Swatch (zie 2.8) blijkt dat inschrijving in het aandeelhoudersregister geen voorwaarde is om het horloge te ontvangen, maar wel het uitbrengen van zijn stem. De bank is als tussenpersoon in de bewaarketen wel verplicht te faciliteren dat de consument zijn stemrecht kan uitoefenen.[4] Overigens is ook niet gebleken of de consument – als hij dat stemrecht zou uitoefenen – het horloge ook zou kunnen ontvangen.

3.5 Ten slotte bestaat er ook geen andere contractuele of wettelijke verplichting voor de bank om de inschrijving van de consument in het aandeelhoudersregister van Swatch te faciliteren.

---

[1] Richtlijn (EU) 2017/828.
[2] Vgl art 2:105 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).
[3] Vergelijk artikel 2:92 lid 2 BW: de naamloze vennootschap moet de aandeelhouders onderscheidenlijk certificaathouders die zich in gelijke omstandigheden bevinden, op dezelfde wijze behandelen.
[4] Artikel 49 db Wge schrijft voor dat partijen in de bewaarketen de uitoefening van de rechten door de aandeelhouder faciliteren, door regelingen te treffen die noodzakelijk zijn om te zorgen dat de aandeelhouder deze rechten zelf kan uitoefenen of door ten behoeve van de aandeelhouder deze rechten uit te oefenen.

Conclusie

3.6 De klacht is ongegrond. De commissie zal de vordering afwijzen.

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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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