Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0319

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	22 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt zich op het standpunt dat de bank is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen, doordat zijn verzoeken tot terugvordering van buitenlandse bronbelasting niet snel genoeg door de bank zijn opgepakt. De bank betwist dat sprake is van een tekortkoming. Zij stelt dat sprake is van een arbeidsintensief proces en dat zij zich om die reden bewust niet heeft verbonden aan bepaalde termijnen voor de afhandeling. Dit verweer slaagt. 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 de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een beleggingsrekening aan bij de bank. Hierop belegt hij op basis van execution only.

2.2 De bank biedt daarbij een zogeheten “tax reclaim service” aan, die inhoudt dat de bank betaalde buitenlandse bronbelasting namens de consument terugvordert.

2.3 Op de website van de bank wordt over de tax reclaim service het volgende vermeldt:

Wat is de doorlooptijd van het hele Tax reclaim proces ?
Het terugvragen van buitenlandse bronbelasting is een tijdtijdrovend en arbeidsintensief proces wat over het algemeen drie tot negen maanden duurt en soms zelfs jaren. Wij kunnen u alleen een indicatie geven van de huidige doorlooptijden. Zie hiervoor onderstaand overzicht.

	Doorlooptijd in maanden
België	12 tot 24
Duitsland	18 tot 24
Finland	12
Noorwegen	12 tot 18
Spanje	12
Zweden	6 tot 12
Zwitserland	6 tot 12

aan dit overzicht kunnen geen rechten worden ontleend

2.4 De consument heeft de bank via voornoemde service verzocht de Duitse bronbelasting over 2021, 2022 en 2023 en de Zwitserse bronbelasting over 2023 terug te vorderen.

De klacht en vordering

2.5 De commissie begrijpt dat de consument een verklaring voor recht vordert dat de bank is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen bij het uitvoeren van de tax reclaim service.

2.6 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De terugvordering van door hem betaalde buitenlandse bronbelasting duurt door fouten en vertraging bij de bank te lang. De terugvordering van de Duitse bronbelasting over 2021 duurt inmiddels meer dan 30 maanden. Met betrekking tot de terugvordering van de in 2023 ingehouden Duitse en Zwitserse bronbelasting waren de claims in november 2024 nog altijd niet ingediend. Dit betekent een vertraging van minstens zes maanden bij het indienen van de documenten bij de buitenlandse belastingdiensten. Hij lijdt hierdoor schade in de vorm van misgelopen rente en inkomensverlies. Deze schade schat hij op € 1.000,-. Hij is van mening dat de bank haar processen dient te verbeteren, om dergelijke vertraging in de toekomst te voorkomen.

Het verweer

2.7 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 vraag die voorligt is of de bank is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen in de uitvoering van de tax reclaim service. Naar het oordeel van de commissie is daarvan geen sprake. Dit oordeel zal hierna worden toegelicht.

3.2 De commissie stelt voorop dat niet gesteld of gebleken is dat de consument op enig moment van de bank toezeggingen heeft gekregen over de doorlooptijden voor het terugvorderen van de buitenlandse bronbelasting. De consument heeft ook niet toegelicht binnen welke termijn de bank de claims volgens hem had moeten afhandelen. De commissie gaat er daarom van uit dat de consument geen andere informatie over de doorlooptijd heeft ontvangen dan wat de bank hierover op haar website heeft vermeld (zie onder 2.3). De bank is wel verplicht de aanvragen binnen een redelijke termijn af te handelen. Zij kan daarbij niet verantwoordelijk worden gehouden voor het functioneren van buitenlandse belastingdiensten, maar het ligt wel op haar weg om haar processen dusdanig in te richten dat zij aanvragen zo efficiënt en snel mogelijk kan oppakken.

Duitse bronbelasting 2022

3.3 Voor de teruggave van Duitse bronbelasting over 2022 heeft de bank toegelicht dat de aanvraag op 10 januari 2023 is ontvangen en dat zij sinds 27 juni 2023 wacht op uitbetaling door de Duitse belastingdienst. Dit is door de consument niet betwist en ook anderszins blijkt niet dat dit anders zou zijn. De commissie ziet dan ook niet dat de bank een verwijt gemaakt kan worden van het feit dat de claim nog niet is uitbetaald.

Duitse bronbelasting 2023

3.4 Voor de Duitse bronbelasting over 2023 geeft de bank aan dat zij deze nog niet kan indienen, omdat de Duitse belastingdienst is overgestapt naar een digitaal systeem. De bank heeft eerst intern willen onderzoeken of zij deze dienstverlening kan en wil aanbieden. Nadat de bank had besloten dit te doen, heeft zij de Duitse belastingdienst meermaals verzocht om te worden aangesloten op het systeem, maar zij ervaart hiermee problemen. Dit wordt door de consument niet betwist. De consument stelt echter dat de bank meer dient te doen om de vereiste inloggegevens te verkrijgen. Hoewel de commissie van oordeel is dat van de bank verwacht mag worden dat zij zich inspant om aangesloten te worden op het nieuwe systeem, blijkt uit het dossier niet dat zij zich hiertoe onvoldoende heeft ingespannen. De bank heeft geen invloed op de Duitse belastingdienst en kan ook niet verantwoordelijk worden gehouden voor vertraging aldaar. Dat de bank zich eerst intern heeft willen beraden of zij deze service wil aanbieden kan de bank ook niet worden verweten. Uit niets blijkt dat dit beraad zo lang heeft geduurd dat dit de reden is van de verdere vertraging. Van enige tekortkoming van de bank is op dit punt dan ook geen sprake.

Duitse bronbelasting 2021 & Zwitserse bronbelasting 2023

3.5 Voor de Duitse bronbelasting over 2021 en de Zwitserse bronbelasting over 2023 heeft de bank toegelicht dat de lange doorlooptijd deels te wijten is aan vertraging binnen de bank. De aanvraag voor de Duitse bronbelasting over 2021 heeft volgens de bank vertraging opgelopen doordat er veel aanvragen werden ontvangen en de overstap naar een nieuwe custodian voor veel extra werk zorgde.

De aanvraag is blijkens het door de bank verstrekte overzicht op 18 januari 2022 ontvangen. Op 10 mei 2022 waren alle formulieren compleet en pas op 12 januari 2023 zijn de voucheraanvragen ingediend. Sinds 12 mei 2023 wacht de bank op uitbetaling door de Duitse belastingdienst. Voor de Zwitserse bronbelasting over 2023 heeft de bank toegelicht dat het indienen van deze vordering aanzienlijk langer heeft geduurd dan normaal, omdat de bank een nieuw IT-systeem heeft geïmplementeerd en een reorganisatie heeft plaatsgevonden op de tax reclaim afdeling. Inmiddels is deze vordering ingediend bij de Zwitserse belastingdienst.

3.6 Anders dan de consument lijkt te veronderstellen, kan uit de informatie op de website niet worden afgeleid dat de lange doorlooptijden alleen veroorzaakt kunnen worden door het handelen van buitenlandse belastingdiensten. De bank vermeldt dat sprake is van een arbeidsintensief en tijdrovend proces dat soms jaren kan duren. Hieruit maakt de commissie op dat ook de bank veel tijd nodig heeft om dergelijke claims af te handelen. Dat in de behandeling van bovengenoemde claims tot teruggave van bronbelasting vertraging is ontstaan bij de bank, maakt nog niet dat sprake is van een tekortkoming. De commissie is van oordeel dat de vertraging die is ontstaan bij de bank niet zo lang is dat daardoor kan worden gesproken van een tekortkoming bij de bank. De bank heeft bovendien verklaringen gegeven voor deze vertraging en uit niets blijkt dat er andere redenen ten grondslag hebben gelegen aan de vertraging. Dit betekent dat de bank ook op dit punt niet is tekortgeschoten.

Conclusie

3.7 Gezien het voorgaande is niet gebleken dat de bank is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen. Dit betekent dat de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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