Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0720

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

Datum uitspraak	20 september 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Overboeken van effecten naar Duitsland. De consument wenst dat de bank bij de overboeking de gemiddelde aankoopkoers vermeldt. De zorgplicht van de bank reikt niet zo ver dat zij haar dienstverlening zo moet inrichten dat voor consumenten de optimale oplossing wordt bewerkstelligd.

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 aanbod van de bank; 4) de reactie van de consument van 20 januari 2023 op het aanbod van de bank; 4) de reactie van de bank van 20 februari 2023 op dit stuk; 5) de reactie van de consument van 2 maart 2023 op het stuk van de bank; en 6) het verweer van de bank van 25 april 2023.

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. Onder de nummers 3.2 tot en met 3.4 wordt uitgelegd waarom de commissie toch uitspraak doet in de vorm van een niet-bindend advies.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een effectenrekening bij de bank, waarop hij zeven posities in aandelen aanhoudt. Op 4 maart 2022 heeft hij de bank gevraagd naar de kosten van het overboeken van deze aandelen naar zijn effectenrekening bij de Postbank in Duitsland.

In reactie op het antwoord van de bank over de kosten heeft hij gevraagd of bij overboeking ook de gemiddelde aankoopprijs wordt meegestuurd. De bank stelt dit niet te kunnen doen.

De klacht en vordering

2.2 De consument vordert dat de bank bij de overboeking de gemiddelde aankoopprijs van zijn aandelen meestuurt of de schade vergoedt die hij zal lijden omdat de bank dit niet doet. Bij een onjuist vermelde gemiddelde aankoopprijs betaalt de consument bij de verkoop van de aandelen ten onrechte belasting over een winst die hij niet heeft gemaakt.

2.3 De bank geeft niet duidelijk aan waarom ze bij overboeken van aandelen niet de gemiddelde aankoopprijs (in het Duits de "kumulierter Einstandskurs") kan meeleveren. Europa kent een gestandaardiseerd computerplatform voor overboekingen dat zowel in Nederland als in Duitsland wordt gebruikt en waartoe de bank toegang zou moeten hebben. De consument heeft in het verleden ook aandelen ontvangen met de gemiddelde aankoopprijs. De bank stelt de slotkoers mee te zenden. Als dit wel kan, dan kan ook de gemiddelde aankoopprijs worden meegeleverd. De bank geeft deze aankoopprijs ook weer in het online overzicht van zijn beleggingen en deze is dus bekend. Voor Duitse banken is de procedure standaard.

2.4 De bank heeft aangeboden de gemiddelde aankoopprijs per separate e-mail aan de consument dan wel de Duitse bank te sturen. Bij een eerdere overboeking heeft de bank dit ook gedaan. De consument moest daarna de Duitse bank nog de aankoopnota en een verklaring van de bank toesturen. Deze omslachtige procedure heeft veel tijd gekost. De consument heeft daarom een voorkeur voor het meesturen van de gemiddelde aankoopprijs bij de overboeking. De consument wijst er daarbij op dat hij geen garantie heeft dat de door de bank voorgestelde oplossing ertoe zal leiden dat de juiste gemiddelde aankoopprijs door de Duitse bank in zijn depot wordt opgenomen. Ook vraagt hij of de bank bereid is alle andere gegevens die de Duitse bank kan opvragen, zoals bijvoorbeeld aankoopnota's, op voortvarende wijze te verstrekken. De consument doet een beroep op de uitspraak CvB Kifid 2021-0002.

2.5 De consument is van oordeel dat de bank een hoge vergoeding vraagt voor het overboeken van de aandelen. Met name nu de bank deze heeft verhoogd van € 50,- naar € 90,- per regel. Deze kosten zijn fors hoger dan de kosten die andere banken berekenen en de consument verwacht een daarbij behorend niveau van dienstverlening.

2.6 Door de vertraging die de consument bij het overboeken van zijn stukken heeft geleden als gevolg van de discussie met de bank over het al dan niet meeleveren van de gemiddelde aankoopprijs, heeft hij sinds maart 2022 zo'n € 200,- aan kosten voor het aanhouden van de beleggingsrekening betaald. Hij vordert restitutie van deze kosten en van de in de toekomst nog te vervallen kosten.

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 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank kan worden verplicht de (gemiddelde) aankoopprijs te vermelden bij het overboeken van aandelen naar de Duitse bank van de consument.

Toepasselijkheid Rome I-Verordening

3.2 Voordat zij inhoudelijk op de klacht ingaat, zal de commissie eerst onderzoeken volgens welk recht de klacht moet worden beoordeeld en of zij in deze zaak uitspraak kan doen in de vorm van een bindend of een niet-bindend advies.

3.3 Omdat de consument niet in Nederland, maar in Duitsland woonplaats heeft, is de Rome 1-Verordening (Verordening (EG) nr. 593/2008) van belang. Artikel 6 lid 2 van deze verordening bepaalt dat de overeenkomst wordt beheerst door het recht van de woonplaats van een consument – in dit geval Duits recht – voor zover dat recht hem meer bescherming biedt. De verordening heeft rechtstreekse werking en is van dwingend recht, zodat daarvan niet in het nadeel van een consument mag worden afgeweken.

3.4 Op grond van vraag 15.1 van het reglement beoordeelt de commissie klachten naar Nederlands recht. De commissie kan niet vaststellen of het recht van de woonplaats van de consument – Duits recht – hem meer bescherming biedt. Dit betekent dat de consument de mogelijkheid moet behouden zijn klacht in volle omvang aan de gewone rechter voor te leggen. De commissie doet daarom uitspraak in de vorm van een niet-bindend advies.

De betrokken belangen

3.5 Aan de vordering van de consument ligt ten grondslag dat de consument in Duitsland belasting moet betalen over de door hem behaalde koerswinst zodra hij zijn aandelen verkoopt. Als de Duitse bank voor de overgeboekte fondsen een verkeerde gemiddelde aankoopkoers noteert, kan dit ertoe leiden dat de consument in Duitsland een verkeerde aanslag voor winstbelasting ontvangt.

3.6 De bank heeft aangevoerd dat haar systemen niet zijn ingericht op het direct meezenden van de gemiddelde aankoopprijs bij de overboeking en dat zij hiervoor niet over de inhoudelijke kennis beschikt. Zij stelt dat het voor haar ondoenlijk is om haar systemen zo in te richten dat zij bij overboeking van aandelen naar ieder willekeurig land de mogelijkheid heeft om uiteenlopende aanvullende informatie mee te geven. Temeer omdat deze informatie voor de overboeking zelf niet noodzakelijk is. De bank is ten slotte van mening dat dit ook niet hoort bij execution only dienstverlening.

3.7 De commissie overweegt dat in de toepasselijke voorwaarden niets is bepaald over de informatie die de bank meezendt bij het overboeken van aandelen naar een andere bank. Ook is niet gebleken van een wettelijke verplichting. De bank is daarom in beginsel vrij het verzoek van de consument te weigeren. Dit kan alleen anders zijn als haar weigering naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek). Dat is naar het oordeel van de commissie niet het geval. Zij licht hieronder toe waarom.

Een afweging van de betrokken belangen

3.8 Het verzoek van de consument om de gemiddelde aankoopprijs direct mee te zenden bij de overboeking is ingegeven door zijn belang om op zo effectief mogelijke wijze te bewerkstelligen dat hij niet teveel belasting betaalt bij verkoop van zijn aandelen. Daartegenover staat het belang van de bank om haar processen zo in te richten als haar goeddunkt en dat deze moeten passen binnen het systeem van clearing en settlement.

3.9 De consument heeft een beroep gedaan op de uitspraak van de Commissie van Beroep met nummer 2021-0002 waarin is bepaald dat een bank moest meewerken aan een verzoek tot teruggave van dividendbelasting in Frankrijk, door (kort gezegd) het invullen en ondertekenen van een formulier, omdat (a) de consument daarvan afhankelijk was om een deel van de ingehouden belasting uitbetaald te kunnen krijgen, (b) inwilliging van het verzoek geen noemenswaardige administratieve last voor de bank zou meebrengen en (c) het kunnen voldoen aan het verzoek geen fiscale kennis en ervaring bij de bank vereist.

3.10 Dit beroep faalt. Omdat haar systemen niet voorzien in het meesturen van deze informatie bij overboeking, heeft de bank een alternatief voorgesteld. De bank heeft immers aangeboden om na de overboeking per separate e-mail de gemiddelde aankoopprijs toe te sturen, zodat de consument kan bewerkstelligen dat deze informatie bij zijn Duitse bank in de administratie wordt opgenomen. Meer kan in redelijkheid niet van de bank worden verwacht. Dat de consument dit omslachtig vindt moet voor zijn rekening blijven. De zorgplicht van de bank reikt niet zo ver dat zij haar dienstverlening zo moet inrichten dat voor consumenten de optimale oplossing wordt bewerkstelligd.

3.11 De consument maakt ten slotte bezwaar tegen de door de bank in rekening te brengen kosten. Deze zijn verhoogd van € 50,- naar € 90,- per regel in de periode dat de consument met de bank in discussie was over de overboeking. De commissie onderkent dat het voor de consument ongelukkig is dat de bank tijdens de klacht-behandeling haar tarieven heeft verhoogd. Dit betekent echter niet dat de bank in strijd met enige jegens de consument in acht te nemen verplichting heeft gehandeld.

3.12 De klacht van de consument is ongegrond en de commissie zal zijn vorderingen afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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