

Uitspraak Commissie van Beroep financiële dienstverlening 2021-0002

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. A. Bus, mr. G.C.C. Lewin, F.R. Valkenburg AAG RBA, mr. J.B.M.M. Wuisman, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op : 28 april 2020
Ingediend door : DeGiro B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Aangeslotene
Wederpartij : Consument
Datum uitspraak : 7 januari 2021

Samenvatting

Consument heeft via Aangeslotene belegd in Franse aandelen. Aangeslotene heeft een bedrag aan dividend op de aandelen aan Consument uitbetaald, waarop bronbelasting was ingehouden. Consument heeft Aangeslotene een formulier van de Belastingdienst van Frankrijk toegemailed en Aangeslotene verzocht dat gedeeltelijk in te vullen om hem in staat te stellen de helft van de ingehouden belasting uitbetaald te krijgen. Aangeslotene heeft geweigerd het verzoek in te willigen. Op de klacht van Consument heeft de Geschillencommissie beslist dat Aangeslotene een bedrag aan Consument dient te vergoeden. Zij heeft beroep opengesteld. De Commissie van Beroep bevestigt de beslissing van de Geschillencommissie. Zij oordeelt daartoe dat Aangeslotene uit hoofde van de eisen van redelijkheid en billijkheid, die mede de contractuele verhouding tussen Consument en Aangeslotene beheersen, verplicht is het verzoek in te willigen.

[Klik hier voor de uitspraak bij de Geschillencommissie](#)

I. De procedure in beroep

- I.1 Bij beroepschrift d.d. 28 april 2020 heeft Aangeslotene bij de Commissie van Beroep financiële dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 17 maart 2020 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2020-235).
- I.2 Consument heeft een verweerschrift d.d. 8 mei 2020 ingediend.
- I.3 Bij e-mail van 9 november 2020 heeft de Commissie van Beroep partijen verzocht om toezending van bepaalde stukken.
- I.4 Aangeslotene heeft bij e-mail van 12 november 2020 de volgende stukken toegezonden:
 - Formulier 5000-NL (zie 3.3 hierna);
 - Formulier 5001-NL (zie 3.3 hierna);
 - Cliëntovereenkomst, versie VB20200708 (zie 3.2 hierna).
- I.5 Het beroep is mondeling behandeld op 16 november 2020. Aangeslotene is aldaar verschenen. Consument heeft deelgenomen via een online videoverbinding. Partijen hebben hun standpunten toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

De Commissie van Beroep heeft Aangeslotene in de gelegenheid gesteld om nadere stukken toe te zenden en Consument om per e-mail op die nadere stukken te reageren.

- 1.6 Aangeslotene heeft bij e-mail van 23 november 2020 de cliëntovereenkomst die zij gebruikt (hierna: de Cliëntovereenkomst) toegezonden in de versies VB20170101 (uit 2017), VB20181024 (uit 2018) en VB20200708 (uit 2020) en zich daarover uitgelaten. Consument heeft bij e-mail van 23 november 2020 daarop gereageerd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 17 maart 2020.

3. Feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 en 2.2. Die feiten zijn niet betwist. Zij worden aangevuld met andere feiten die tussen partijen vaststaan. Het gaat om het volgende.
- 3.2 In 2017 heeft Consument zich bij Aangeslotene ingeschreven als cliënt.

Consument heeft daarbij een overeenkomst met Aangeslotene gesloten overeenkomstig de toenmalige versie van de Cliëntovereenkomst. De Cliëntovereenkomst vermeldt in alle drie de overlegde versies onder meer het volgende:

"Artikel 7. Cliënt is verantwoordelijk voor beleggingen

7.1 Execution Only

DEGIRO verleent geen beleggingsadvies en voert geen beheer over het Giraal Tegoed. DEGIRO verleent al haar diensten op basis van Execution Only. De Orders van Cliënt worden door de systemen van DEGIRO automatisch uitgevoerd en uitsluitend getoetst aan de door DEGIRO aan Cliënt opgelegde Limieten. DEGIRO beoordeelt en volgt niet het Giraal Tegoed van Cliënt. Cliënt bepaalt zelf zijn beleggingsstrategie en -keuzes en uitsluitend Cliënt is verantwoordelijk voor de Opdrachten en voor het regelmatig toetsen en onderhouden van het Giraal Tegoed. Cliënt bevestigt de risico's verbonden aan het beleggen in Financiële Instrumenten op basis van Execution Only te aanvaarden en er voor te zorgen geen posities aan te gaan die tot verlies kunnen leiden dat Cliënt niet dragen kan.

(...)

Artikel 15. Diversen

(...)

15.9 Belastingen

Cliënt is verantwoordelijk voor de betaling van belasting en het waar nodig of verplicht verstrekken van informatie met betrekking tot het Giraal Tegoed aan de belastingdienst. Waar zij daartoe is verplicht zal DEGIRO informatie met betrekking tot Cliënt verstrekken aan de relevante belastingautoriteiten."

3.3 Consument heeft via Aangeslotene belegd in de Franse aandelen Société Générale SA (hierna: de aandelen). In 2019 heeft Aangeslotene een bedrag aan dividend op de aandelen aan Consument uitbetaald, waarop 30% bronbelasting was ingehouden.

3.4 Bij e-mail van 4 juni 2019 heeft Consument aan Aangeslotene verzocht (hierna: het verzoek):

"Ik heb een dividend ontvangen van SocGen waar bronbelasting op is ingehouden. Om dit (deels) terug te kunnen vragen, moet ik aangehecht formulieren indienen. Een onderdeel van dit formulier betreft een verklaring van jullie. Het gaat om kopje V) *Verklaring van de uitbetalende inrichting* van aangehecht formulier 5000 en details rondom de dividend betaling in 5001 die ik zelf al heb ingevuld (dus alleen ter controle/voor de volledigheid). Zouden jullie zo goed willen zijn kopje V) van formulier 5000 in te vullen, een stempel te zetten en aan mij te retourneren?"

Bij de mail waren scans van de volgende twee formulieren van de Belastingdienst van Frankrijk gevoegd:

- Formulier 5000-NL, getiteld "Verklaring van woonplaats - Verzoek om toepassing van het belastingverdrag tussen Frankrijk en [Nederland]", grotendeels ingevuld. Het niet ingevulde deel is rubriek V, getiteld "Verklaring van de uitbetalende inrichting". Hierop is ruimte om in te vullen: naam, adres, SIREN-nummer, jaar van uitbetaling van een netto bedrag onder inhouding van bronbelasting, datum en plaats van ondertekening, en ruimte om een stempel te zetten.
- Formulier 5001-NL, getiteld "Berekening van de bronbelasting op dividenden - Bijlage bij formulier 5000", ingevuld.

3.5 Aangeslotene heeft geweigerd het verzoek in te willigen.

4. Klacht en uitspraak Geschillencommissie

Vordering Consument en grondslagen daarvan

4.1 Aanvankelijk heeft Consument een schadevergoeding gevorderd van € 164,-, met wettelijke rente, in verband met de weigering van Aangeslotene om mee te werken aan het invullen van Formulier 5000-NL. Bij conclusie van repliek heeft hij zijn vordering vermeerderd tot € 500,- in verband met de tijd die Consument aan deze zaak heeft besteed.

4.2 Consument heeft gesteld dat hij op grond van artikel 10 van het Frans/Nederlandse belastingverdrag als Nederlandse belegger recht heeft op een reductie van de ingehouden bronbelasting van 30% tot de helft daarvan. Hij meent dat Aangeslotene het voor haar klanten onmogelijk maakt om zelf hun recht te gaan halen in Frankrijk, zonder dat Aangeslotene hier transparant over is. Hij acht dit ontoelaatbaar, ook voor een *low cost* platform. Aangeslotene heeft een speciale pagina over bronbelasting op haar website. Daarop staat niet vermeld dat Aangeslotene niet bereid is mee te werken aan verzoeken om restitutie van bronbelasting. Ook bij de koop van de Franse aandelen heeft Aangeslotene Consument daar niet op gewezen. Aangeslotene profileert zich op haar website als het goedkoopste platform voor wereldwijd beleggen.

Hiermee heeft Aangeslotene Consument misleid, want als Aangeslotene niet meewerkt aan restitutieverzoeken, is zij juist de duurste bank voor internationaal beleggen, aldus Consument.

Verweer van Aangeslotene

- 4.3 Aangeslotene heeft aangevoerd dat zij niet contractueel of wettelijk verplicht is het verzoek van Consument in te willigen. Ook heeft zij Consument niet misleid. Haar presentatie als goedkoopste platform ziet niet op mogelijke belastingvoordelen, maar op lage tarieven voor transactiekosten, aldus Aangeslotene.

Beoordeling door de Geschillencommissie

- 4.4 De Geschillencommissie heeft beslist dat Aangeslotene € 164,- aan Consument dient te vergoeden, met wettelijke rente.
Hieraan heeft de Geschillencommissie, verkort weergegeven, het volgende ten grondslag gelegd. Aan Aangeslotene komt geen beroep toe op een regel uit de overeenkomst of op haar beleidsvrijheid, voor zover een dergelijk beroep in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.
Onbetwist staat vast dat Consument zonder de handtekening van Aangeslotene op Formulier 5000-NL geen restitutie van bronbelasting kan verkrijgen. Tegenover dit belang van Consument staat het belang van Aangeslotene om haar dienstverlening in te richten op de wijze die haar goeddunkt. Bij de afweging van de betrokken belangen had Aangeslotene niet in redelijkheid tot de beslissing kunnen komen om medewerking aan de belastingteruggave te weigeren. De stelling van Aangeslotene dat het voor Consument duidelijk had moeten zijn dat Aangeslotene geen medewerking verleent aan de belastingteruggave, volgt de Geschillencommissie niet.
- 4.5 De vordering tot betaling van een vergoeding voor de eigen tijd van Consument heeft de Geschillencommissie afgewezen met verwijzing naar een bestendige lijn die de Geschillencommissie volgt bij de beoordeling van dergelijke vorderingen. Daarbij heeft zij overwogen dat de gegeven omstandigheden haar geen aanleiding gaven voor een ander oordeel.

5. Beoordeling van het beroep

- 5.1 De Geschillencommissie heeft beroep opengesteld op grond van artikel 2.2 aanhef en onder a van het Reglement van de Commissie van Beroep. Het beroep kan dus in behandeling worden genomen.
- 5.2 Aangeslotene heeft in beroep aangevoerd dat Consument behoorde te weten dat Aangeslotene geen medewerking zou verlenen. Uit artikel 15.9 van de Cliëntovereenkomst volgt dat cliënten uitsluitend zelf verantwoordelijk zijn voor het verstrekken van informatie aan belastingautoriteiten, behalve in het geval dat Aangeslotene wettelijk verplicht is om dat te doen. Naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid is het niet onaanvaardbaar dat Aangeslotene weigert medewerking te verlenen. Zij verleent geen fiscale diensten.

Dat past niet in haar bedrijfsmodel. Medewerking aan verzoeken als dat van Consument zou gepaard gaan met een reeks van verplichtingen voor Aangeslotene die zij niet kent zonder daar uitvoerig onderzoek naar te doen. Zij kan aansprakelijk worden gehouden voor onjuistheden in haar verklaringen. Zij zou zich moeten verdiepen in de regelgeving in het kader waarvan de verklaring verlangd wordt. In voorkomende gevallen is zij afhankelijk van de medewerking van derden en zou zij belastingverklaringen van *custodians* in de bewaarketen moeten overleggen. Daarvoor zou Aangeslotene moeten betalen. Zij heeft daarom een zwaarwegend belang bij haar weigering, aldus Aangeslotene.

- 5.3 De Commissie van Beroep overweegt als volgt.
- 5.4 Aangeslotene heeft gesteld dat de door haar verrichte uitbetaling van een bedrag aan dividend, waarop belasting was ingehouden, in overeenstemming is met (artikel 4.4 van) de Cliëntovereenkomst. Een redelijke uitleg van de Cliëntovereenkomst brengt, gelet op de aard van de dienstverlening en de daarbij betrokken belangen, mee dat Aangeslotene gehouden is die netto uitbetaling in haar administratie te verwerken en ook dat zij gehouden is het op die administratieve verwerking betrekking hebbende verzoek van Consument in te willigen, in elk geval indien (a) Consument daarvan afhankelijk is om een deel van de ingehouden belasting uitbetaald te kunnen krijgen, (b) inwilliging van het verzoek geen noemenswaardige administratieve last voor Aangeslotene meebrengt en (c) het kunnen voldoen aan het verzoek geen fiscale kennis en ervaring bij Aangeslotene vereist.
- 5.5 Ad a. De Geschillencommissie heeft overwogen dat het onbetwist is dat inwilliging van het verzoek de enige manier voor Consument is om een deel van de ingehouden bronbelasting terug te krijgen (onder 4.3 van de bestreden uitspraak). In het beroepschrift heeft Aangeslotene dat niet bestreden. Bij de mondelinge behandeling bij de Commissie van Beroep heeft Aangeslotene aangevoerd dat haar gebleken is dat het cliënten soms lukt om ingehouden dividendbelasting buiten Aangeslotene om uitbetaald te krijgen. Zij heeft echter onvoldoende gesteld om ervan te kunnen uitgaan dat deze mogelijkheid ook in dit geval uitkomst zal kunnen bieden voor Consument.
- 5.6 Ad b. Het verzoek om rubriek V van Formulier 5000-NL in te vullen houdt niet meer in dan dat Aangeslotene verzocht wordt om (i) eigen identiteits- en contactgegevens in te vullen, (ii) te verklaren dat zij "aan gerechtigde (...) het nettobedrag van de inkomsten als vervat in dit verzoek [heeft] betaald, dat wil zeggen het bedrag na aftrek van de bronbelasting volgens het tarief als bedoeld in het Franse interne recht" (zo luidt de tekst van Formulier 5000-NL) en (iii) in te vullen in welk jaar zij dat heeft gedaan. Het staat vast dat Aangeslotene in 2019 een bedrag aan Consument heeft uitbetaald waarop bronbelasting was ingehouden. Aangeslotene heeft dat verklaard aan de Geschillencommissie en aan de Commissie van Beroep. Niet valt in te zien dat het een noemenswaardige administratieve last voor Aangeslotene zou meebrengen om dat ook in te vullen in rubriek V van Formulier 5000-NL. Het verzoek houdt niet in dat Aangeslotene ook maar iets invult in Formulier 5001-NL.

Consument heeft dat formulier meegestuurd om Aangeslotene in staat te stellen het daarop ingevulde desgewenst te controleren en om de daarop vermelde gegevens desgewenst te gebruiken om de betaling terug te vinden in haar administratie. Formulier 5001-NL brengt dus geen administratieve last voor Aangeslotene mee, maar kan haar toch al geringe administratieve last met betrekking tot Formulier 5000-NL juist nog verder verlichten.

- 5.7 Ad c. Het beroep van Aangeslotene op een gebrek aan fiscale kennis en ervaring gaat ook niet op. Het verzoek van Consument houdt slechts in dat Aangeslotene bevestigt dat zij iets heeft gedaan wat zij ook werkelijk heeft gedaan. Het voldoen aan dit verzoek is niet te beschouwen als het verlenen van een fiscale dienst. Er is geen fiscale kennis of ervaring nodig om aan dit verzoek te kunnen voldoen.
- 5.8 De vrees van Aangeslotene dat inwilliging van het verzoek gepaard kan gaan met verdere verplichtingen voor Aangeslotene die zij zonder nader onderzoek niet kent, is niet gerechtvaardigd. Weliswaar kan zij aansprakelijk worden gehouden voor onjuistheden in haar verklaringen, maar de verklaring die thans van haar gevraagd wordt, is zeer eenvoudig. Zij kan onder omstandigheden ook aansprakelijk gehouden worden voor een weigering om een verklaring af te leggen. Indien Aangeslotene onder omstandigheden verplicht kan worden om belastingverklaringen van *custodians* in de bewaarketen over te leggen (de Commissie van Beroep laat dat in het midden), dan vloeit die verplichting voort uit het feit dat Aangeslotene een bedrag aan dividend heeft uitbetaald waarop belasting is ingehouden, en niet uit haar verklaring dat zij dat heeft gedaan.
- 5.9 Op grond van het voorgaande moet worden aangenomen dat in de Cliëntovereenkomst besloten ligt dat Aangeslotene gehouden is het verzoek in te willigen. De artikelen 7.1 en 15.9 van de Cliëntovereenkomst staan daaraan niet in de weg, gelet op het volgende.
- 5.10 In artikel 7.1 van de Cliëntovereenkomst is bepaald dat de dienstverlening van Aangeslotene *execution only* is. In dat artikel staat toegelicht wat Aangeslotene daaronder verstaat. Kort gezegd verstaat Aangeslotene daaronder (overeenkomstig het gebruik in de branche) dat zij geen verantwoordelijkheid aanvaardt voor beleggingsbeslissingen van de cliënt. Dit artikel houdt niets in wat meebrengt dat Aangeslotene niet gehouden zou zijn het verzoek in te willigen.
- 5.11 In artikel 15.9 van de Cliëntovereenkomst is onder meer bepaald: "Waar zij daartoe is verplicht zal [Aangeslotene] informatie met betrekking tot Cliënt verstrekken aan de relevante belastingautoriteiten." Hieruit kan wellicht worden afgeleid dat Aangeslotene geen gegevens aan belastingautoriteiten mag verstrekken indien de cliënt zich daartegen verzet, behalve indien Aangeslotene (wettelijk) verplicht is om de gegevens wel te verstrekken. Er kan in elk geval niet uit worden afgeleid dat Aangeslotene nimmer gehouden is gegevens ten behoeve van belastingautoriteiten aan de cliënt te verstrekken, met uitzondering van het geval dat zij wettelijk verplicht is om dat te doen.

- 5.12 Op grond van het voorgaande komt de Commissie van Beroep tot het oordeel dat Aangeslotene uit hoofde van de eisen van redelijkheid en billijkheid, die mede de contractuele verhouding tussen Consument en Aangeslotene beheersen, verplicht is het verzoek in te willigen. Dat oordeel doet de grondslag ontvallen aan de stelling van Consument dat Aangeslotene een misleidende mededeling doet door op haar website te beweren dat zij het goedkoopste platform voor wereldwijd beleggen is. De juistheid van die bewering laat de Commissie van Beroep overigens in het midden.
- 5.13 Partijen hebben de Commissie van Beroep verzocht om meer in het algemeen de vraag te beantwoorden in welke gevallen een dienstverlener als Aangeslotene gehouden is om verzoeken van cliënten als die van Consument in te willigen. Die vraag kan echter in zijn algemeenheid niet worden beantwoord. Dat hangt af van de omstandigheden van het geval. Relevante gezichtspunten zijn onder meer wat er is overeengekomen, welk belang de cliënt bij zijn verzoek heeft en welk belang van de dienstverlener zich verzet tegen inwilliging van het verzoek.
- 5.14 De Commissie van Beroep is dus van oordeel dat de Geschillencommissie Consument terecht in het gelijk heeft gesteld wat betreft de beslissing over de vergoeding van € 164,- met wettelijke rente. In beginsel is dat oordeel grond voor een kostenveroordeling ten gunste van Consument. De Geschillencommissie en de Commissie van Beroep hanteren voor de bepaling van de hoogte daarvan een liquidatietarief, dat gepubliceerd is op de website van Kifid. In beide instanties wordt slechts een vergoeding toegekend indien de consument in de zaak bijstand heeft genoten van een advocaat of van een andere beroepsmatig handelende *professional*. Indien de consument zelf een beroepsmatig handelende *professional* is (op het gebied van hetgeen in de zaak aan de orde is, zoals in dit geval de dienstverlening bij beleggingen), wordt volgens het liquidatietarief geen vergoeding toegekend voor de tijd die de consument zelf aan de zaak heeft besteed. Consument heeft niets aangevoerd wat aanleiding geeft om in deze zaak hiervan af te wijken. De Commissie van Beroep zal dus niet bepalen dat Aangeslotene proceskosten aan Consument moet vergoeden.

6. Beslissing

De Commissie van Beroep bevestigt de beslissing van de Geschillencommissie.