

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1011
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner,
N.W. Over de Vest, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 28 april 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Rabobank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 26 november 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Zorgplicht bank. Execution only beleggingsrekening. De bank is niet gehouden om te zorgen dat op eventuele dividenduitkeringen meteen het voor de consument geldende juiste Franse belastingtarief wordt toegepast. Het inrichten van een zogenoemde ‘relief at source’-voorziening is niet te beschouwen als een eenvoudige administratieve handeling van de bank. De bank heeft ook een mate van beleidsvrijheid voor wat betreft de omvang van de beleggingsdienstverlening die zij aanbiedt. De consument heeft verder de mogelijkheid te veel ingehouden belasting terug te vragen. De bank is tot slot niet gehouden om de adres- of contactgegevens van de door haar ingeschakelde (Franse) custodian of paying agent te verstrekken. De vorderingen zijn afgewezen.

I. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 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 (execution only) beleggingsrekening bij de bank genaamd 'Rabo Zelf Beleggen'. Op de overeenkomst zijn onder meer van toepassing de algemene voorwaarden van de bank en de algemene voorwaarden voor de effectendienstverlening van de bank.
- 2.2 De consument heeft op enig moment aandelen Unibail Rodamco Westfield (hierna: URW) gekocht via zijn beleggingsrekening bij de bank. URW is gevestigd in Parijs (Frankrijk).
- 2.3 Voor zover URW dividend uitkeert, wordt daarop door de bank via haar Franse custodian 28% aan Franse bronbelasting ingehouden. Voor aandeelhouders die geen ingezetene van Frankrijk zijn geldt echter een aangepast belastingtarief van 12,8%. Tussen de bank en de consument is een geschil ontstaan over het toe te passen belastingtarief aan Franse bronbelasting, waarover partijen in de (interne) klachtprocedure van de bank niet tot een oplossing zijn gekomen. De consument heeft daarom zijn klacht aan het Kifid voorgelegd.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert dat de bank aan haar (Franse) custodian mededeelt dat hij, evenals zijn echtgenote, voor wat betreft de aandelen URW een natuurlijk persoon is niet woonachtig in Frankrijk, of zoals de verklaring in het Frans luidt: 'personne physique non résidente en France'. Volgens de consument is dat voor de bank een geringe administratieve last en is de bank daartoe gehouden zodat het juiste percentage aan dividendbelasting direct aan de bron wordt ingehouden en de consument dit niet door middel van een verklaring achteraf van de Franse fiscus hoeft terug te vragen. De consument verwijst naar een uitspraak van 7 januari 2021 van de Commissie van Beroep van Kifid¹. Daarnaast acht de consument de bank gehouden de naam en adres van de custodian door te geven zodat hij daar zelf direct contact mee kan opnemen.
- 2.5 Ter onderbouwing van zijn klacht heeft de consument onder andere het volgende aangevoerd. De werkzaamheden van de bank kunnen worden gekwalificeerd als 'doorgeefluik'. Van complexe en kostbare organisatorische aanpassingen, zoals Rabo stelt, is dan ook geen sprake. De incasso van dividend hoort ook bij de dienstverlening van de bank. De bank is daarom gehouden inlichtingen in te winnen en zo nodig mededelingen aan de rekeninghouder te verstrekken of daarbij behulpzaam zijn. De bronbelasting wordt niet ingehouden door de bank, maar door de (nog steeds) onbekende custodian. De consument heeft zelf al een conceptbrief opgesteld die de bank alleen hoeft te controleren en door te sturen.

¹ CvB Kifid 2021-0002.

Het verweer

- 2.6 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

Waar gaat het om?

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank gehouden is om te zorgen dat op eventuele dividenduitkeringen op aandelen URW², meteen het voor de consument geldende juiste Franse belastingtarief wordt toegepast en zo te voorkomen dat de consument te veel belasting betaalt. Volgens de consument is dat mogelijk door aan de custodian of uitkerende instantie tijdig mee te delen dat hij en zijn echtgenote niet in Frankrijk woonachtige (natuurlijke) personen zijn.
- 3.2 Volgens de bank komt dit verzoek neer op het meewerken aan een zogeheten ‘relief at source’, wat een uitbreiding van de met de bank overeengekomen dienstverlening behelst. De bank acht zich daartoe niet gehouden.

Formele verweren van de bank

- 3.3 Voor wat betreft het verweer van de bank dat Kifid de klacht niet kan beoordelen op grond van artikel 2.1, sub i, van haar Reglement, omdat het de facto gaat om een uitbreiding van de met de bank overeengekomen dienstverlening, merkt de commissie op dat de klacht neerkomt op de vraag welke verplichtingen voortvloeien uit de met de bank gesloten overeenkomst. De klacht is daarom behandelbaar.
- 3.4 Voor zover de bank heeft aangevoerd dat de consument geen belang heeft bij de zaak omdat URW tot in ieder geval 2022 geen dividend uitkeert, merkt de commissie op dat de consument wel belang heeft bij het krijgen van duidelijkheid over zijn rechtsverhouding met de bank. De commissie zal daarom hieronder inhoudelijk op de klacht ingaan.

Effecten staan bij de custodian niet op naam van de consument

- 3.5 De bank heeft toegelicht dat zij, zoals in de markt gebruikelijk, de stukken URW aanhoudt op een zogenoemde omnibus-rekening op naam van de bank. Op deze rekening houdt de bank alle Franse effecten van haar klanten aan. Voor al deze effecten wordt met de Franse fiscus afgerekend volgens het tarief van 28% aan (bron)belasting.

² Volgens de bank heeft URW aangekondigd in 2022 geen dividend te zullen uitkeren.

De effecten worden dus niet op naam van de individuele klant (zoals de consument) aangehouden bij de custodian van de bank, maar op naam van de bank. In bijlage 2 van de AVED³ van de bank staat dit vermeld. De consument heeft dit overigens ook niet bestreden.

Geen eenvoudige administratieve handeling

- 3.6 Volgens de consument maakt de wijze waarop zijn aandelen URW zijn geregistreerd of worden aangehouden niet uit voor dividenduitkeringen in geld aan of ten behoeve van de betreffende aandeelhouders. Hoewel dit op zichzelf juist is, is de commissie het eens met de bank dat het toepassen of het inrichten van een 'relief at source' voorziening, zoals feitelijk door de consument wordt gewenst, niet is te beschouwen als een eenvoudige administratieve handeling(en) van de bank. De bank heeft toegelicht dat het bewerkstelligen van directe toepassing van het juiste belastingtarief aan de bron betekent dat een jaarlijks terugkerend proces moet worden ingericht waarbij de bank aan de betreffende Franse bank een juist en volledig overzicht moet geven van alle uiteindelijk gerechtigden tot de Franse aandelen. Daarbij dient de bank de nodige zorgvuldigheid in acht te nemen. De commissie is van oordeel dat dit soort dienstverlening niet past binnen de door de bank aangeboden en met de consument overeengekomen execution only beleggingsdienstverlening. Gesteld noch gebleken is dat met de consument uitdrukkelijk is overeengekomen dat de bank 'relief at source' toepast bij buitenlandse aandelen. De bank heeft bovendien een mate van beleidsvrijheid voor wat betreft de omvang van de (beleggings)diensten die zij aanbiedt.
- 3.7 De verwijzing door de consument naar de uitspraak van de Commissie van Beroep⁴ gaat in dit geval niet op. In die zaak ging het om het meewerken van de betreffende financiële dienstverlener geacht door het invullen van een formulier om (achteraf) een deel van de ingehouden bronbelasting op Franse aandelen terug te krijgen. Daarbij heeft de Commissie van Beroep overwogen dat inwilliging van dit verzoek de enige manier was om dat te bewerkstelligen⁵ en het invullen van het formulier slechts een geringe administratieve last met zich meebracht.

Alternatieve route is mogelijk

- 3.8 Hoewel de commissie het belang van de consument begrijpt dat op zijn dividenduitkering URW meteen (bij de bron) het juiste tarief aan Franse belasting wordt ingehouden, is het niet zo dat de consument (financieel) onevenredig benadeeld wordt als dat niet gebeurt.

³ Relevante bepalingen deels opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

⁴ CvB Kifid 2021-0002

⁵ Zie CvB Kifid 2021-0002, overweging 5.5; waarbij opgemerkt dat de CvB daarbij ook heeft overwogen dat de financiële dienstverlener onvoldoende had gesteld om ervan uit te kunnen gaan dat een andere mogelijkheid ook uitkomst had kunnen bieden.

Hij heeft immers de mogelijkheid teveel ingehouden belasting terug te vragen. Voor zover de consument daar behoefte aan heeft, biedt de bank daarvoor ook, onder voorwaarden en – naar de commissie aanneemt – tegen betaling, een ‘tax reclaim service’ aan.

Geen informatie over de custodian

3.9 Tot slot merkt de commissie op dat, anders dan de consument stelt, de bank niet gehouden is om de adres- of contactgegevens van de door haar ingeschakelde (Franse) custodian of paying agent te verstrekken. De consument staat buiten de door de bank met de custodian gemaakte afspraken. Daarnaast acht de commissie het onwaarschijnlijk dat een direct contact met de custodian van de bank tot de door de consument gewenste oplossing zal leiden.

Conclusie

3.10 Gezien het voorgaande zullen de vorderingen van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Bijlage 2 van de Algemene voorwaarden voor de effectendienstverlening van de Rabobank 2020

(...)

De effecten waarin u via ons kunt beleggen worden beschermd door de Wge. Deze wet zorgt ervoor dat uw effecten geen onderdeel uitmaken van het vermogen van Rabobank als Rabobank failliet gaat. Wij bewaren deze effecten namelijk in een verzameldepot waarvan u, samen met andere beleggers van Rabobank, mede-eigenaar bent.

(...)

Wij mogen bij de uitvoering van opdrachten en voor de bewaring van effecten gebruikmaken van de diensten van derden, bijvoorbeeld voor het verhandelen en bewaren van effecten in het buitenland.

(...)

Op de door ons bij een derde in het buitenland aangehouden effecten of gelden is het recht van het betreffende land van toepassing. Dit kan van invloed zijn op uw rechten op deze effecten of gelden.

(...)