

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0100 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 11 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Terugvorderen buitenlandse dividendbelasting. CvB 2021-0002. De consument wil een deel van de dividendbelasting terugvorderen bij de Franse fiscus en heeft daarvoor de medewerking van de bank nodig. De bank heeft hem gewezen op de *Tax-reclaim service* (waarbij de bank € 50,- per geslaagde terugvordering in rekening brengt). De bank heeft aangegeven geen afwijkende service te kunnen leveren en heeft het verzoek van de consument om rubriek V van Formulier 5000-NL in te vullen, daarom niet ingewilligd. De commissie oordeelt evenwel dat de bank, uit hoofde van de eisen van redelijkheid en billijkheid, medewerking moet verlenen aan de consument door rubriek V van Formulier 5000-NL in te vullen.

1. 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 hier 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 tussen partijen

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij de bank. Hierop zijn onder meer de Algemene Voorwaarden Beleggen van toepassing.

- 2.2 De consument heeft aandelen Capgemini, een Frans aandeel. Op de dividenduitkering die de consument ontving, is dividendbelasting ingehouden. De consument wil een deel van de dividendbelasting terugvorderen bij de Franse fiscus en heeft daarvoor de medewerking van de bank nodig. Meer in het bijzonder heeft hij de bank gevraagd om rubriek V van het Franse belastingformulier “5000-NL” in te vullen.
- 2.3 De bank heeft hem gewezen op de *Tax-reclaim service*: de bank heeft ervoor gekozen verzoeken van haar klanten tot teruggave van dividendbelasting niet zelf uit te voeren, maar dit te laten verzorgen door een derde partij. Klanten die gebruik willen maken van deze service kunnen een formulier op de website van de bank invullen; dit betreft een *Power of Attorney* (oftewel volmacht) waarmee de bank en de externe partij de bevoegdheid krijgen om namens de klant alle noodzakelijke activiteiten uit te voeren voor het terugvorderen van de buitenlandse dividendbelasting. Voor deze *Tax-reclaim service* brengt de bank een vergoeding in rekening van € 50,- per geslaagde terugvordering. De bank heeft aangegeven geen afwijkende service te kunnen leveren en heeft het verzoek van de consument om rubriek V van Formulier 5000-NL in te vullen, daarom niet ingewilligd.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vindt het onterecht dat de bank weigert om rubriek V van het Franse belastingformulier 5000-NL in te vullen en hem de *Tax-reclaim service* indrijft. Bij de *Tax-reclaim service* wordt het hele proces uit handen genomen tegen een vergoeding van € 50,- per geslaagde terugvordering. De consument wil geen gebruik maken van deze dienstverlening; hij is bereid om alles zelf te doen: het enige wat hij van de bank nodig heeft, is een handtekening in rubriek V van het Franse belastingformulier 5000-NL. De consument vindt dat de bank gehouden is om deze medewerking te verlenen. Hij wijst daarbij op de uitspraak van de Commissie van Beroep nr. 2021-0002. Daarin oordeelde de Commissie van Beroep dat de betreffende broker uit hoofde van redelijkheid en billijkheid verplicht was medewerking te verlenen.
- 2.5 De consument vordert dat de bank medewerking verleent aan het terugvorderen van de dividendbelasting over de jaren 2018, 2019, 2020 en 2021. In het geval dat de bank geen medewerking verleent, vordert de consument een schadevergoeding van € 582,- (bestaande uit de terug te vorderen dividendbelasting van € 149,12 over 2018, € 149,12 over 2019, € 104,65 over 2020 en € 179,01 over 2021).

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

- 3.1 Kernvraag in dit geschil is of de bank medewerking moet verlenen aan de consument door rubriek V van Formulier 5000-NL in te vullen.
- 3.2 Allereerst is van belang (na te gaan) wat de toepasselijke algemene voorwaarden hierover bepalen. In artikel 9 van de Algemene Voorwaarden Beleggen (opgenomen in de bijlage) is bepaald dat klanten de bank kunnen machtigen om een verzoek 'Teruggaaf van buitenlandse bronbelasting' in te dienen en dat aan deze (tax-reclaim) service mogelijk kosten zijn verbonden. Het verzoek van de consument ziet echter *enkel* op het invullen van rubriek V van Formulier 5000-NL. Deze situatie wordt niet bestreken door de Algemene Voorwaarden Beleggen. De rechtsverhouding tussen de bank en de consument wordt echter niet alleen bepaald door de algemene voorwaarden, maar ook door de (aanvullende werking van de) eisen van redelijkheid en billijkheid.
- 3.3 Daarbij zijn de criteria van belang die de Commissie van Beroep in 2021-0002 heeft aangelegd. In die zaak achtte de Commissie van Beroep van belang of (a) de consument afhankelijk was van medewerking van de broker om een deel van de ingehouden belasting uitbetaald te kunnen krijgen, (b) inwilliging van het verzoek geen noemenswaardige administratieve last voor de broker meebracht en (c) het kunnen voldoen aan het verzoek geen fiscale kennis en ervaring bij de broker vereiste.
- 3.4 Wat betreft (a) heeft de bank aangevoerd dat zij – anders dan de broker in CvB nr. 2021-0002 – wél de mogelijkheid biedt om bronbelasting terug te vragen: namelijk via de *Tax-reclaim service*. De consument heeft aangegeven dat hij hier geen gebruik van wil maken. Bij die service wordt namelijk het hele proces uit handen genomen, terwijl hij bereid is om alles zelf te doen; het enige wat hij nodig heeft is een handtekening van de bank in rubriek V van Formulier 5000-NL. De commissie overweegt dat de consument niet 'gedwongen' mag worden om een bepaalde service van de bank af te nemen. De mogelijkheid om zelf dividendbelasting bij de Franse fiscus terug te vorderen dient open te staan. En daarbij is noodzakelijk dat rubriek V van Formulier 5000-NL wordt ondertekend. In die zin is de consument nog steeds afhankelijk van de medewerking van de bank.
- 3.5 Wat betreft (b) en (c) heeft de bank aangevoerd dat het inwilligen van het verzoek van de consument aanzienlijke kosten met zich mee zou brengen: wanneer de bank het formulier zou tekenen, zou zij ook dienen te controleren of de inhoud ervan correct is. Daartoe is – zo betoogt de bank – specifieke kennis benodigd waarover de bank niet beschikt, onder andere omdat zij het proces van bewaren van aandelen en het uitkeren van dividenden heeft uitbesteed. De consument heeft daartegen ingebracht dat alle informatie over de ingehouden dividendbelasting gemakkelijk is te controleren voor de bank.

Deze informatie blijkt namelijk uit haar eigen administratie. Immers, in de jaaropgave die de consument elk jaar van de bank ontvangt, is aangegeven wat er dat jaar aan dividend is uitgekeerd en hoeveel dividendbelasting erop is ingehouden. De commissie volgt de consument hierin. Verder ziet de commissie niet in waarom invulling van rubriek V van Formulier 5000-NL specifieke fiscale kennis zou vereisen.

- 3.6 Dit alles brengt de commissie tot het oordeel dat de bank, uit hoofde van de eisen van redelijkheid en billijkheid, medewerking moet verlenen aan de consument door rubriek V van Formulier 5000-NL in te vullen voor de jaren 2018, 2019, 2020 en 2021. Tegelijkertijd is de bank niet gehouden tot gratis dienstverlening. Dezelfde eisen van redelijkheid en billijkheid brengen mee dat de bank redelijke kosten in rekening mag brengen voor het invullen van rubriek V van Formulier 5000-NL.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd, medewerking moet verlenen aan de consument, op de wijze zoals in 3.6 bepaald.

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 Beleggen

9. Welke andere handelingen verrichten wij voor u?

(...)

- **Later terugvragen**

In sommige landen is het mogelijk om de belasting na inhouding terug te vragen via een verzoek 'Teruggaaf van buitenlandse bronbelasting'. Wij kunnen voor u een dergelijk verzoek indienen, als u ons daarvoor machtigt. Aan deze service zijn mogelijk kosten verbonden. Op ing.nl/beleggen vindt u hierover meer informatie.