

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0076
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 juli 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 27 januari 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft de bank opdracht gegeven een betaling in Mexicaanse Peso's naar een Mexicaanse betaalrekening uit te voeren. Vanwege verkeerd ingevulde gegevens is de transactie mislukt en is het geld door de bank weer omgewisseld naar Euro's en op de rekening van de consument teruggestort. De consument heeft daarbij een bedrag van € 1.504,69 minder teruggekregen dan het bedrag dat voor de betaling van zijn rekening was afgeschreven. De consument stelt dat de bank haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden doordat de informatievoorziening van de bank voor betalingen naar Mexico gebrekkig was. De consument stelt verder dat de bank de betalingsopdracht had moeten controleren en dat hij voor niets kosten heeft betaald voor de transactie. De consument vordert vergoeding van een bedrag van € 1.504,69. De commissie is van oordeel dat de consument zelf verantwoordelijk is voor een correcte invulling van de benodigde gegevens voor het uitvoeren van een betalingsopdracht. De bank heeft niet gehandeld in strijd met haar zorgplicht. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

I. De procedure

- I.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) 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.
- I.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.
- I.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 houdt een betaalrekening aan bij de bank. Op 9 juni 2020 heeft de consument via de online omgeving van de bank opdracht gegeven om een bedrag van 555.000,- Mexicaanse Peso's over te maken van zijn betaalrekening naar een begunstigde in Mexico. De bank heeft de betaalopdracht uitgevoerd en een bedrag van € 23.060,81 van de betaalrekening van de consument afgeschreven en omgezet in Mexicaanse Peso's. Dat bedrag is vervolgens overgemaakt naar het opgegeven Mexicaanse rekeningnummer. De consument heeft daarbij gekozen voor de optie om alle kosten van de transactie voor eigen rekening te nemen. De kosten omvatten zowel die van de bank als die van de ontvangende Mexicaanse bank. De totale kosten van de transactie bedroegen € 56,-.

2.2 Op de website van de bank is de volgende informatie opgenomen over betalingen naar het buitenland:

“Wanneer de gegevens in je betaalopdracht onvolledig of onjuist zijn, kan de buitenlandse bank jouw opdracht weigeren en terugsturen. Het is mogelijk dat dit gebeurt met aftrek van kosten. Je ontvangt dan niet het volledige bedrag terug dat je hebt overgemaakt.”

2.3 Over betalingen naar Mexico had de bank ten tijde van het geven van de betalingsopdracht door de consument de volgende informatie op haar website opgenomen:

“In Mexico is een standaard bankcode (Clabe) ingevoerd. De Clabe bestaat uit een Bankcode, Branchcode en Rekeningnummer. Het rekeningnummer is dus een onderdeel van de Clabe. Een Clabe bestaat uit 18 cijfers. Iedere rekeninghouder in Mexico beschikt over zijn eigen Clabe. Je kunt deze bij (de bank van) de begunstigde opvragen. De ING kan je deze nummers niet geven. Let op: opdrachten zonder Clabe worden soms door de bank van de begunstigde geweigerd.”

2.4 De correspondent bank, waarvan de bank gebruik heeft gemaakt voor de transactie, bleek de opdracht niet te kunnen verwerken en heeft het bedrag teruggeboekt. De bank heeft dat bedrag weer omgezet van Mexicaanse Peso's naar Euro's en op 12 juni 2020 een bedrag van € 21.612,12 bijgeschreven op de betaalrekening van consument. Consument heeft daarmee een bedrag van € 1.504,69 minder teruggekregen dan het bedrag dat op 9 juni 2020 van zijn betaalrekening is afgeschreven. Het verschil is veroorzaakt door een koersdaling van de Mexicaanse Peso in de desbetreffende periode en de kosten van de transactie.

2.5 Uit onderzoek van de bank is gebleken dat de betalingsopdracht niet door de Mexicaanse bank is geaccepteerd, omdat de benodigde CLABE was ingevuld in de omschrijving, in plaats van op de plek van het rekeningnummer.

De consument heeft op een later moment opnieuw geprobeerd een transactie te verrichten met de CLABE op de juiste plek. Deze transactie is wel gelukt.

- 2.6 De consument heeft zich beklagd over het mislukken van de transactie en de werkwijze van de bank en heeft de bank verzocht het bedrag van € 1.504,69 terug te storten op zijn betaalrekening. De bank heeft dat verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil, waarna de consument op 31 juli 2020 een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument stelt zich op het standpunt dat de bank is tekortgeschoten in de naleving van haar zorgplicht jegens de consument. De consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- De bank is vanwege haar zorgplicht verplicht om voldoende informatie van de klant in te winnen om hem passend te kunnen adviseren en om de klant voldoende te informeren zodat een weloverwogen keuze kan worden gemaakt om de dienst af te nemen. De bank is hierin niet geslaagd. De informatievoorziening van de bank over het invullen van een betaalopdracht van Nederland naar Mexico is onvoldoende duidelijk. Het webformulier vraagt namelijk om de naam van de ontvanger en het rekeningnummer. Op het formulier wordt niet toegelicht dat een CLABE moet worden ingevuld. Op de website van de bank wordt wel toegelicht dat een CLABE moet worden ingevuld, maar wordt niet aangegeven waar de CLABE dan op het formulier moet worden ingevuld. De consument heeft de CLABE ingevuld in de omschrijving. Uiteindelijk bleek de CLABE te moeten worden ingevuld in het invulvenster van het rekeningnummer. De bank had dit duidelijker moeten maken op haar website of op het webformulier. De bank had daarnaast moeten controleren of het invulvenster op het formulier het juiste aantal cijfers bevat.
 - De bank had de consument moeten vragen om de wisselkoers te accepteren bij het terugstorten van het bedrag. De consument had liever het bedrag van 555.000 in Mexicaanse Peso's ontvangen, zodat hij dat bedrag opnieuw kon versturen. Het had op de weg van de bank gelegen om contact met de consument op te nemen over de mislukte betaling.
 - De kosten voor de transactie, groot € 56,-, heeft de consument voor niets betaald, omdat de transactie is mislukt.

- 2.8 De consument vordert een bedrag van € 1.504,69, bestaande uit het verlies dat hij heeft geleden door de mislukte transactie en de kosten die hij voor de transactie heeft moeten betalen.

Het verweer

- 2.9 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 In dit geschil staat de vraag centraal of de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden en als gevolg daarvan de schade die de consument daardoor heeft geleden moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat die vraag ontkennend moet worden beantwoord en licht dat als volgt toe.
- 3.2 De commissie stelt voorop dat de consument zelf verantwoordelijk is voor een correcte invulling van de gegevens die benodigd zijn voor het uitvoeren van de betaalopdracht. De stelling van de consument dat de bank vanwege haar zorgplicht verplicht is hem voldoende te informeren zodat een weloverwogen keuze kan worden gemaakt om de dienst af te nemen, wordt door de commissie niet gevolgd. De verplichting die de consument noemt, is gericht tot banken die financiële producten aanbieden of daarover adviseren. Daarvan is in dit geval geen sprake omdat de bank enkel optreedt als betaaldienstverlener.
- 3.3 Op de rol van betaaldienstverlener zijn geen specifieke publiekrechtelijke zorgplichten van toepassing. De generieke zorgplichtbepaling van artikel 4:24a van de Wet op het financieel toezicht geldt dan als vangnetbepaling. Deze zorgplicht strekt echter niet verder dan de reeds bestaande civielrechtelijke zorgplicht. De zorgplicht van een betaaldienstverlener houdt in dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van haar rekeninghouder (zie ook Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493).
- 3.4 Hoewel de consument zelf verantwoordelijk is voor een correcte invulling van de benodigde gegevens voor het uitvoeren van een betaalopdracht, mag van de bank worden verwacht dat de informatie op haar website over betalingen naar Mexico voldoende duidelijk en niet misleidend is. In het geval dat de informatie van de bank ertoe heeft geleid dat de consument de betalingsopdracht onjuist heeft ingevuld, kan hem niet worden tegengeworpen dat hij zelf zorg dient te dragen voor het aanleveren van de juiste gegevens. Naar het oordeel van de commissie is de informatie op de website van de bank echter niet misleidend en wel voldoende duidelijk. Op de website staat dat het rekeningnummer een onderdeel is van de CLABE.

Het ligt daarom het meest voor de hand om de CLABE in te vullen op de plaats van het rekeningnummer. Indien hierover twijfels bestonden bij de consument had het op zijn weg gelegen om hierover contact op te nemen met de bank voordat hij de betalingsopdracht verstuurde. Dat niet op de website van de bank is opgenomen dat het zogenaamde controlecijfer ook onderdeel is van de CLABE, kan er niet toe hebben geleid dat de consument de gegevens verkeerd heeft ingevuld. Het was immers duidelijk weergegeven dat de CLABE uit 18 cijfers bestond.

- 3.5 De consument heeft verder gesteld dat de bank zijn betalingsopdracht had moeten controleren en dat een automatische check op succesvolle en niet succesvolle overdrachten uitstekend is uit te voeren. De commissie overweegt dat de zorgplicht van de bank in haar rol als betaaldienstverlener, mede gelet op het aantal betalingsopdrachten dat zij uitvoert, niet zo ver gaat dat van de bank kan worden verwacht dat zij alle betaalopdrachten van haar cliënten aan controle onderwerpt voordat zij deze uitvoert. Tegen de stelling van de consument dat automatische checks eenvoudig in te bouwen zijn, heeft de bank zich verweerd door te stellen dat het niet eenvoudig is om dergelijke checks in te bouwen, omdat wereldwijd veel verschillende banksystemen worden gebruikt, elk met eigen regels en kenmerken die voortdurend aan verandering onderhevig zijn. Het is volgens de bank niet mogelijk om voor alle landen wereldwijd continu op de hoogte te zijn van de laatste informatie met betrekking tot rekeningnummers en rekeninggegevens. Het verweer van de bank komt de commissie begrijpelijk voor. Nu de consument zijn stelling zelf ook niet verder heeft onderbouwd, is onvoldoende aannemelijk geworden dat de bank op eenvoudige wijze automatische checks had kunnen inbouwen.

Had de bank contact moeten opnemen met de consument?

- 3.6 Voor zover de consument heeft gesteld dat de bank contact met hem had moeten opnemen over de mislukte betaling en hem had moeten vragen de wisselkoers te accepteren of het bedrag in Mexicaanse Peso's aan te houden, overweegt de commissie het volgende. Niet is gebleken op grond waarvan de bank daartoe verplicht zou zijn. Vanwege het aantal betalingsopdrachten dat de bank uitvoert kan ook niet van haar worden verwacht dat zij contact opneemt met alle klanten waarvan een betalingsopdracht is mislukt. Het aanhouden van gelden in buitenlandse valuta kan bovendien een aanzienlijk valutarisico met zich meebrengen wanneer de bank dat voor alle buitenlandse betalingen zou moeten doen. De commissie is daarom van oordeel dat de bank niet verplicht was de gelden van de consument aan te houden en hierover contact met hem op te nemen.

De kosten van de transactie

- 3.7 De consument heeft gesteld dat hij een bedrag van € 56,- aan transactiekosten voor niets heeft betaald. De commissie volgt deze stelling niet. Hoewel de transactie mislukt is, heeft de bank voor de uitvoering daarvan kosten moeten maken.

Dat de bank hiervoor kosten in rekening brengt aan consument, komt de commissie niet onredelijk voor. Het staat banken bovendien vrij om zelf de prijzen van hun diensten te bepalen. Daar staat tegenover dat de consument vrij is om te bepalen van welke bank hij diensten afneemt.

- 3.8 De commissie oordeelt op grond van de overwegingen 3.2 tot en met 3.7 dat de klacht van de consument ongegrond is. Dat neemt niet weg dat de klachtenbehandeling door de bank op enkele punten te wensen over heeft gelaten, hetgeen ook door de bank is erkend. Het zou de bank daarom sieren als zij haar eerdere aanbod tot vergoeding van een gedeelte van de vordering van de consument gestand zou doen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.