

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-159 d.d.**

**29 mei 2015**

**(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. S.M.J. Korthuis-Becks, leden en mr. S. van der Hoorn, secretaris)**

**Samenvatting**

Consumenten vorderen schadevergoeding van Aangeslotene en de Franse bank, omdat zij schade hebben geleden doordat de overboeking van een bedrag van € 50.000,- van de rekening van Consument 1 pas drie weken na de betaalopdracht is overgemaakt naar de betreffende bankrekening bij een Franse bank. De Commissie is van oordeel dat de klacht van Consument 2 niet-ontvankelijk is. De klacht van Consument 2 ziet niet op een financiële dienst die hij bij Aangeslotene heeft afgenomen en hij is slechts indirect begunstigde, waardoor hij derhalve geen Consument is in de zin van artikel 1 van het Reglement. De klacht van Consument 1 tegen Aangeslotene is ongegrond. Aangeslotene heeft het met de betaalopdracht gemoeide bedrag binnen een dag overgeboekt naar de Franse bank en de Franse bank heeft dit bedrag vervolgens drie weken vastgehouden. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene niet verantwoordelijk is voor het feit dat de Franse bank het overgeboekte bedrag drie weken heeft vastgehouden. Zij draagt daarvoor ook niet het risico. De klacht tegen de Franse bank is niet-ontvankelijk, daar deze bank niet bij het Klachteninstituut is aangesloten.

Consument 1 en

Consument 2,

tegen

de naamloze vennootschap ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene

en

een door Consumenten niet nader gespecificeerde bank in Frankrijk, hierna te noemen de Franse bank.

**I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consumenten ondertekende klachtformulier met bijlagen van 14 juli 2014;
- de door Consumenten ondertekende verklaring 'bindend advies' van 16 oktober 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaardden. Voorts stelt de Commissie vast dat dit geschil zich leent voor schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 37.7 van haar reglement.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument 1 houdt een spaar- en betaalrekening aan bij Aangeslotene. Hierop zijn de Voorwaarden Betaalrekening van toepassing.
- 2.2. Consument 1 wenste eind april 2013 een bedrag van € 200.000,- over te maken naar de bankrekening van de notaris van Consument 2 bij een Franse bank. Voornoemd bedrag zou uiterlijk op 30 april 2013 op de bankrekening van de notaris bijgeschreven moeten zijn. Consument 2 had dit geld nodig voor (onder meer) het aankopen van grond, een woning en het oprichten van een camping in Frankrijk.
- 2.3. Voor Aangeslotene was het systeemtechnisch niet mogelijk om een bedrag van € 200.000,- in één keer van de bankrekening van Consument 1 naar de bankrekening van de notaris over te boeken. Als gevolg hiervan heeft Consument 1 het totaalbedrag in vier bedragen van € 50.000,- naar de bankrekening van de notaris overgeboekt op respectievelijk 25, 26, 27 en 28 april 2013.
- 2.4. Aangeslotene heeft de met de vier voornoemde betaalopdrachten gemoeide bedragen tussen 25 en 29 april 2013 van de bankrekening van Consument 1 afgeschreven.
- 2.5. De eerste drie overgemaakte bedragen zijn eind april 2013 op de bankrekening van de notaris bijgeschreven. Op vrijdag 10 mei 2013 heeft Consument 1 Aangeslotene zowel telefonisch als per e-mail bericht dat de notaris de laatste betaling van € 50.000,- niet had ontvangen. Naar aanleiding van dit bericht heeft Aangeslotene op woensdag 15 mei 2013 een zogenoemd swift-bericht verzonden aan de Franse bank.
- 2.6. Op 21 mei 2013 is de laatste overboeking van € 50.000,- bijgeschreven op de bankrekening van de notaris. Deze overboeking had de Franse Bank van 30 april 2013 tot 21 mei 2013 vastgehouden.
- 2.7. Aangeslotene heeft Consument 1 coulanchehalve een bedrag vergoed van € 510,- voor derving van rente en vergoeding van telefoonkosten.

## **3. De vordering en grondslagen**

- 3.1. Consumenten vorderen primair dat Aangeslotene, dan wel de Franse bank, wordt veroordeeld tot een aanvullende vergoeding van de door hen geleden schade ten gevolge van de vertraging in de overboeking, die zij hebben begroot op € 3.378,-, vermeerderd met wettelijke rente van 4% vanaf 11 juli 2014. Subsidiair vorderen zij vergoeding van alleen het deel van de schade die Consument 2 in de hoedanigheid van 'consument' heeft geleden door de vertraging in de overboeking, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 11 juli 2014. Meer subsidiair vorderen Consumenten een schadebedrag dat is vastgesteld door de Commissie, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 11 juli 2014. Daarnaast verzoeken Consumenten vergoeding van portokosten en kopieerkosten. Consument 1 vordert een redelijke vergoeding voor derving van tijd voor de klachtprocedures bij het Klachteninstituut.

- 3.2. Aan deze vorderingen leggen Consumenten ten grondslag dat Aangeslotene is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht door allereerst niet accuraat te reageren op de melding van Consument 1 op 10 mei 2013 dat een op 29 april 2013 afgeboekt bedrag van € 50.000,- nog niet op de bankrekening van de notaris was bijgeschreven en ten tweede door na te laten de schade van Consument 2 te verhalen op de Franse bank.
- 3.3. Op de stellingen die Aangeslotene tot verweer heeft opgeworpen, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

#### **4. Beoordeling**

##### *Klacht tegen Aangeslotene*

- 4.1. Aangeslotene stelt zich primair op het standpunt dat Consument 2 niet-ontvankelijk is in zijn verzoek om klachtbehandeling. Aangeslotene is van mening dat Consument 2 geen Consument is in de zin van artikel 1 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement), omdat Consument 2 handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf, te weten het exploiteren van een camping in Frankrijk, en omdat Consument 2 geen afnemer is van een financiële dienst van Aangeslotene.
- 4.2. Subsidiair stelt Aangeslotene zich op het standpunt dat zij op grond van de Voorwaarden Betaalrekening niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de geclaimde schade. Aangeslotene is van mening dat zij de betaalopdrachten tijdig heeft overgeboekt naar de Franse bank, maar dat de Franse bank de laatste overboeking, om haar moverende reden, drie weken heeft vastgehouden.
- 4.3. De Commissie stelt voorop dat zij uitsluitend kan oordelen over geschillen tussen consumenten en financiële ondernemingen die bij het Klachteninstituut zijn aangesloten. Het begrip 'Consument' wordt in artikel 1 van het Reglement als volgt gedefinieerd:  
*“De afnemer van een Financiële dienst, indien en voor zover die afnemer een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.  
(...)”*
- 4.4. De Commissie stelt vast dat de klacht niet ziet op een financiële dienst die Consument 2 bij Aangeslotene heeft afgenomen. Consument 2 is uitsluitend indirect begunstigde van een door Consument 1 gegeven overboekingsopdracht. Dit betekent dat Consument 2 reeds daarom geen 'Consument' is in de zin van artikel 1 van het Reglement. Hieruit volgt dat het primaire verweer van Aangeslotene doel treft en de klachten van Consument 2 niet-ontvankelijk moeten worden verklaard.
- 4.5. Met betrekking tot de vordering van Consument 1 overweegt de Commissie als volgt. Eind april 2013 heeft Aangeslotene de laatste betaalopdracht van € 50.000,- van de bankrekening van Consument 1 afgeschreven en overgeboekt naar de Franse bank. Het is vervolgens de verantwoordelijkheid van de ontvangende bank, in deze de Franse bank, om de bedragen bij te schrijven op de daarvoor bestemde bankrekening van Consument 1. Aangeslotene is er niet verantwoordelijk voor dat de Franse bank het laatste overgeboekte bedrag drie weken heeft vastgehouden. Zij draagt daarvoor ook niet het risico.

4.6. Aangeslotene is niet verplicht de schadeclaim van Consument I te verhalen op de Franse bank. Zij diende zich wel in te spannen om te achterhalen wat er bij de betaling was misgegaan. De Commissie oordeelt dat Aangeslotene binnen een redelijke termijn actie heeft ondernomen richting de Franse bank. Op vrijdag 10 mei 2013 is Aangeslotene op de hoogte gebracht van de vertraging in de overboeking, waarna Aangeslotene binnen drie werkdagen, op woensdag 15 mei 2013, hieromtrent contact heeft opgenomen met de Franse bank.

*Klacht tegen de Franse bank*

4.7. Zoals hiervoor reeds gemeld kan de Commissie uitsluitend oordelen over geschillen tussen consumenten en financiële ondernemingen die bij het Klachteninstituut zijn aangesloten. Het begrip 'Aangeslotene' wordt in artikel I van het Reglement als volgt gedefinieerd: "In het Register ingeschreven Financiële onderneming".

De Commissie stelt vast dat de Franse bank niet is aangesloten bij het Klachteninstituut. De Franse bank kan derhalve niet worden aangemerkt als 'Aangeslotene' in de zin van artikel I van het Reglement, zodat de klacht tegen de Franse bank niet-ontvankelijk moet worden verklaard.

4.8. Gezien het voorgaande leidt geen van de klachtonderdelen tot het toewijzen van schadevergoeding. De vorderingen van Consument I zullen daarom worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie:

- a) verklaart Consument 2 niet-ontvankelijk in zijn verzoek om klachtbehandeling;
- b) verklaart Consument I niet-ontvankelijk in haar verzoek om klachtbehandeling tegen de Franse bank;
- c) stelt bij bindend advies vast dat de vorderingen van Consument I tegen Aangeslotene worden afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan](http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan).