

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-354 d.d. (prof mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf en mr. drs. R. Knopper, leden en mr. E.C. Aarts, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft bitcoins verkocht aan een derde voor een totaalbedrag van € 1.381,-. Dit bedrag heeft Consument op zijn bankrekening ontvangen. Op enig moment heeft de Bank van een buitenlandse bank het verzoek gekregen de bijschrijvingen op de bankrekening van Consument terug te boeken vanwege een vermoeden van fraude. De bank heeft aan dit verzoek voldaan en het bedrag van € 1.381,- van de bankrekening van Consument teruggeboekt naar de bank waarvan het bedrag afkomstig was. Consument stelt dat de Bank niet gerechtigd was om de bijschrijvingen die hebben plaatsgevonden op zijn rekening ongedaan te maken en zij zich ten onrechte beroept op artikel 19 van de Algemene Bankvoorwaarden. Naar het oordeel van de Commissie brengt een redelijke lezing van artikel 19 lid 3 van de Voorwaarden, in het licht van de doelstellingen van het betalingsverkeer en in het bijzonder het internationale betalingsverkeer, mee dat niet onder alle omstandigheden een onterechte boeking ongedaan kan worden gemaakt. Alle omstandigheden meewegend is de Commissie van oordeel dat de Bank in dit geval niet gerechtigd was de bijschrijvingen die hebben plaatsgevonden op de bankrekening van Consument ongedaan te maken. Dit brengt mee dat de Bank aan Consument een bedrag van € 1.381,- dient te vergoeden.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ASN Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, hierna te noemen de Bank, in deze vertegenwoordigd door de naamloze vennootschap SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht.

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 Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 7 oktober 2014;
- het verweerschrift van de Bank;
- de brief van Consument ontvangen op 6 februari 2015;
- de brief van de Bank ontvangen op 15 april 2015;
- de brief van de Bank ontvangen op 13 mei 2015;
- de schriftelijke reactie van Consument daarop ontvangen op 12 juni 2015;
- het e-mailbericht van Consument ontvangen op 8 juli 2015.

2. Overwegingen

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Op verzoek van partijen zal de Commissie het geschil schriftelijk afdoen zoals bedoeld in artikel 37.7 van haar reglement.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument houdt bij de Bank een bankrekening aan. Op 14 augustus 2013 heeft Consument via de website localbitcoins.com een aantal bitcoins verkocht aan een derde voor een bedrag van € 480,-. Dit bedrag is diezelfde dag bijgeschreven op de bankrekening van Consument.
- 3.2. Op 15 augustus 2013 heeft Consument wederom via de website localbitcoins.com een aantal bitcoins verkocht aan een derde, ditmaal voor een bedrag van € 901,-. Ook dit bedrag is diezelfde dag bijgeschreven op de bankrekening van Consument.
- 3.3. De bedragen die op 14 en 15 augustus 2013 zijn bijgeschreven op de bankrekening van Consument zijn afkomstig van dezelfde Duitse bankrekening bij Deutsche Postbank.
- 3.4. Op 27 augustus 2013 heeft de Bank, via de Nederlandsche Bank, van Deutsche Postbank een tweetal verzoeken gekregen om de bijschrijvingen van 14 en 15 augustus 2013 op de bankrekening van Consument terug te boeken. In de verzoeken tot terugboeking is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“
(...)
REASON:PHISHING
(...)”
- 3.5. Bij e-mailbericht van 29 augustus 2013 heeft de Bank Consument bericht dat zijn bankrekening zal worden geblokkeerd. Bij e-mailbericht van 30 augustus 2013 heeft de Bank Consument bericht dat de rekening is gedeblokkeerd.
- 3.6. Op 16 september 2013 heeft de Bank de bedragen van respectievelijk € 480,- en € 901,- van de bankrekening van Consument teruggeboekt naar de Deutsche Postbank.
- 3.7. Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn onder andere de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ‘de Voorwaarden’) van toepassing. In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“

(...)

Artikel 19 Controle van door de bank verschaftte gegevens en uitgevoerde opdrachten.

(...)

3. De bank is bevoegd een fout of vergissing zonder instemming van de cliënt te herstellen en om een onterechte boeking ongedaan te maken. De bank is bevoegd om de creditering van een rekening van de cliënt ingevolge een door een beschikkingsonbevoegde of handelingsonbekwame persoon gegeven opdracht ongedaan te maken.

(...)”

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 1.381,-, zijnde de door de Bank teruggeboekte bedragen. Daarnaast vordert Consument een schadevergoeding van € 100,- vanwege de blokkade van zijn bankrekening en vergoeding van de gemaakte kosten voor het voeren van deze procedure, door hem begroot op een bedrag van € 100,-.
- 4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: De Bank is niet gerechtigd om de bijschrijvingen die op 14 en 15 augustus 2013 hebben plaatsgevonden op de bankrekening van Consument ongedaan te maken en beroept zich ten onrechte op artikel 19 van de Voorwaarden. In dit kader voert Consument het volgende aan:
- In artikel 19 van de Voorwaarden is geen verplichting voor de Bank opgenomen om de bijschrijvingen ongedaan te maken; er is enkel vermeld dat zij daartoe bevoegd is. Onder welke omstandigheden de Bank vervolgens bevoegd is een transactie ongedaan te maken, wordt niet nader in het betreffende artikel beschreven.
 - Er is geen sprake van het ongedaan maken van de originele transacties. De gelden zijn geretourneerd aan de Deutsche Postbank en niet aan de rekeninghouder waarvan de bedragen afkomstig waren.
 - Er is nimmer bewezen dat de originele transacties zijn uitgevoerd door een persoon die niet bevoegd was over de rekening te beschikken, en mocht dit al het geval zijn, dan is de Bank verantwoordelijk voor het feit dat deze (niet geautoriseerde) bedragen op de rekening van Consument zijn bijgeschreven.
- 4.3. De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Artikel 19 lid 3 van de Voorwaarden is bedoeld om de Bank de mogelijkheid te geven om zonder instemming van de Consument een onterechte boeking ongedaan te maken. Daarbij wordt aangegeven dat de Bank dit kan doen als er een betaling is ontvangen van iemand die daartoe beschikkingsonbevoegd of handelingsonbekwaam was. De benadeelde partij in Duitsland heeft aangegeven nimmer opdracht en/of akkoord te hebben gegeven om beide betalingen over te boeken naar de bankrekening van Consument en heeft hiervan ook aangifte bij de daartoe bevoegde instantie in Duitsland gedaan.

De Deutsche Postbank heeft de boekingen vervolgens als frauduleus bestempeld en verzocht om beide overboekingen ongedaan te maken en terug te boeken naar de benadeelde Duitse rekeninghouder. In het interbancaire, buitenlands betalingsverkeer is het regel dat, indien de ontvangende bank bericht ontvangt van een andere bank dat er een ernstig vermoeden van fraude is, men de gelden veiligstelt en, indien nog aanwezig deze onder vrijwaring, terugboekt. De Bank kan dan ook niet anders concluderen dan dat de beslissing om beide transacties veilig te stellen door middel van rekeningblokkade en deze vervolgens onder vrijwaring terug te boeken de enige juiste handelwijze is om zelfs maar de schijn van een faciliterende rol in een witwastraject te voorkomen.

5. Beoordeling

- 5.1. Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank gerechtigd was de bijschrijvingen die op 14 en 15 augustus 2013 hebben plaatsgevonden op de bankrekening van Consument ongedaan te maken.
- 5.2. In artikel 19 lid 3 van de Voorwaarden is bepaald dat de Bank bevoegd is een door een beschikkingsonbevoegde of handelingsonbekwame persoon gegeven opdracht ongedaan te maken. Naar het oordeel van de Commissie brengt een redelijke lezing van voornoemd artikel, in het licht van de doelstelling van het betalingsverkeer en in het bijzonder het internationale betalingsverkeer (welke doelstellingen in r.o. 5.3. nader aan de orde komen), echter mee dat niet onder *alle* omstandigheden een onterechte boeking door de Bank ongedaan kan worden gemaakt. Daarbij is het volgende van belang.
- 5.3. De Commissie stelt voorop dat één van de doelstellingen van een veilig en betrouwbaar betalingsverkeer is dat iedereen probleemloos via betaalopdrachten geld naar derden moet kunnen overmaken en moet kunnen ontvangen en dat betalingen tussen partijen onderling zonder storingen moeten verlopen. Men mag er naar het oordeel van de Commissie in het betalingsverkeer in beginsel van uitgaan dat een reeds ontvangen betaling definitief is indien de ontvanger te goeder trouw is. Er zijn geen feiten of omstandigheden gebleken waarom dat in het onderhavige geval anders zou moeten zijn. Overigens mag van een bank worden verwacht dat zij zoveel als redelijkerwijze mogelijk is onderzoek doet naar een gestelde onbevoegde transactie alvorens zij overgaat tot het ongedaan maken daarvan. Aangeslotene heeft onvoldoende gedocumenteerd aangetoond dat zij dergelijk onderzoek heeft verricht. Verder kan nog worden opgemerkt dat is gesteld dat de overboekingen van de bankrekening van de gedebiteerde persoon in Duitsland naar de bankrekening van Consument als gevolg van *phishing* zouden hebben plaatsgevonden. Aangezien er dan sprake is van een zekere mate van toerekenbaarheid aan de zijde van de gedebiteerde rekeninghouder – hij heeft blijkbaar immers bepaalde (geheime) gegevens verstrekt aan een derde waardoor deze overboekingen heeft kunnen verrichten vanaf zijn bankrekening – kunnen de negatieve gevolgen hiervan niet zonder meer voor rekening van Consument komen.

- 5.4. Een ruimere lezing van artikel 19 lid 3 van de Voorwaarden – inhoudende dat *elk* bedrag waarvan gesteld wordt dat het is overgemaakt door een persoon die niet bevoegd was over de rekening te beschikken, zonder dat daarbij nader onderzoek wordt gedaan door de Bank en zonder dat gekeken wordt naar de eventuele toerekenbaarheid aan de zijde van de gedebiteerde, teruggeboekt c.q. ongedaan gemaakt zou kunnen worden – strookt niet met de hiervoor genoemde doelstellingen van het (internationale) betalingsverkeer.
- 5.5. De Commissie is voorts van oordeel dat een bank, die in haar Voorwaarden een dergelijke bevoegdheid heeft bedongen, van deze bevoegdheid een terughoudend en prudent gebruik dient te maken. Dat geldt te meer als in een geval als het onderhavige het een rekeninghouder betreft, van wie niet is beweerd en/of aangetoond dat hij bij de beweerde *phishing* is betrokken en die, naar niet betwist wordt, voor de ontvangen creditering een tegenprestatie heeft geleverd.
- 5.6. Dit alles maakt dat de Commissie in dit geval van oordeel is dat de Bank niet gerechtigd was de bijschrijvingen die op 14 en 15 augustus 2013 hebben plaatsgevonden op de bankrekening van Consument ongedaan te maken. Dit brengt mee dat de Bank aan Consument een bedrag van € 1.381,- dient te vergoeden.
- 5.7. De door Consument gevorderde schadevergoeding vanwege de blokkade van zijn bankrekening alsmede een vergoeding van de gemaakte kosten voor het voeren van de procedure worden wegens onvoldoende onderbouwing afgewezen.
- 5.8. Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, dient de Bank ook het door Consument betaalde klachtgeld ad € 50,- te vergoeden.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de Bank binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.381,-, te vermeerderen met een bedrag van € 50,- ter behandeling van dit geschil. Het meer of anders gevorderde wijst de Commissie af.

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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld