Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-352
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 mei 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 17 mei 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument wilde een motor kopen en heeft van te voren een Bankfiliaal bezocht met een vraag over de betaling voor de motor. Hij heeft in het Bankfiliaal een bedrag van € 4.250,- overgemaakt, maar de motor is nooit geleverd aan Consument. Consument stelt dat hij de Bank gevraagd heeft of het safe was om geld over te maken naar een buitenlands betaalrekeningnummer, met de gegevens die hij van de verkoper had. Hij vindt dat de Bank hem onjuist geadviseerd heeft en dat zij hem op alternatieve, veiligere betaalmogelijkheden had moeten wijzen. Het gesprek in het Bankfiliaal was echter een mondeling gesprek en voor de Commissie is de exacte inhoud van het gesprek niet komen vast te staan. Het is daarom eveneens niet komen vast te staan dat de Bank Consument onjuist ingelicht heeft. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvullingen hierop van 7 en 8 mei 2018 en 10 juli 2018;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt bij de Bank een betaalrekening aan. Op 2 mei 2017 heeft hij vanuit het Bankkantoor aan de [straat] in [plaats] via internetbankieren € 4.250,- overgemaakt naar een [buitenlands] rekeningnummer voor de aankoop van een motor (hierna: de betaling). Een medewerker van de Bank heeft Consument geassisteerd bij deze betaling.

2.2 Omdat Consument vervolgens niets hoorde van de verkoper van de motor, heeft Consument de Bank gebeld met de vraag of het bedrag van € 4.250,- teruggestort kon worden. De Bank reageerde hierop dat Consument drie dagen moest afwachten in de hoop dat de motor alsnog geleverd zou worden.

2.3 Omdat de motor ook na het verstrijken van drie dagen niet geleverd werd, heeft Consument wederom contact opgenomen met de Bank. Hem werd aangeraden aangifte te doen en dat heeft Consument gedaan.

2.4 De Bank heeft navraag gedaan bij de buitenlandse bank van de ontvangende partij. Op 19 juni 2017 heeft Consument van de Bank via e-mail bericht ontvangen dat het voor de buitenlandse bank niet mogelijk is om het geld terug te storten naar de betaalrekening van Consument, omdat de betaalrekening van de ontvangende partij beëindigd is. In deze e-mail heeft de Bank Consument daarnaast een aantal tips gegeven waarmee hij voortaan veiliger via internet aankopen kan doen:

*"**Enkele tips om voortaan veiliger te kopen via internet***
- Voordat u een betaling doet, kunt u via Mijnpolitie.nl controleren of de verkoper bekend is bij de politie.
- Doe uw aankopen zoveel mogelijk bij websites die een erkend keurmerk hebben zoals het Thuiswinkel Waarborg. Meer informatie over de verschillende keurmerken vindt u op Consuwijzer.nl.
- Controleer hier of de website daadwerkelijk een keurmerk heeft. Er zijn namelijk ook oplichters die dit keurmerk wel vermelden op hun website, terwijl zij niet zijn aangesloten.
- Controleer via de website van de Kamer van Koophandel of de website vermeld staat als bedrijf, inclusief contactgegevens.
- Zorg dat u bij een aankoop van een particuliere aanbieder in bezit bent van de naam, het adres en de woonplaats van de verkoper.
- Doe uw online aankopen met een creditcard. Deze betalingen hebben vaak een extra beveiliging. Ook zijn uw aankopen dan verzekerd met een aankoopverzekering."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 4.200,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft bij de Bank navraag gedaan of het *safe* zou zijn om het bedrag van € 4.250,- naar een internationaal rekeningnummer over te maken en de Bank heeft hem toen een verkeerd advies gegeven. Daarmee is de Bank tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst met Consument. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Toen Consument navraag deed of de betaling *safe* zou zijn, heeft hij vertrouwd op het advies van de Bankmedewerker. Zij is immers de professional. Zij heeft vervolgens de transactie grotendeels voor Consument uitgevoerd, zodat zij medeverantwoordelijk is.
- De Bankmedewerker die Consument in de klachtenprocedure te woord gestaan heeft, heeft Consument op veiligere alternatieven gewezen voor aankopen via internet: betalingen met een creditcard of via PayPal. Consument was juist voor het inwinnen van dat soort informatie op 2 mei 2017 naar de Bank gegaan. De Bankmedewerker die Consument toen te woord stond, heeft dergelijke informatie echter niet gegeven. Integendeel, zij heeft aan Consument bevestigd dat de betaling safe zou zijn.
- Verder beklaagt Consument zich over de klachtenprocedure van de Bank. Reacties op de klacht van Consument lieten lang op zich wachten en als hij navraag deed, konden Bankmedewerkers zijn brief niet vinden.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie is de vraag ter beoordeling voorgelegd of Consument onjuist geadviseerd is toen hij in een Bankkantoor kwam vragen of de overboeking naar de buitenlandse betaalrekening *safe* was. De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat Consument onjuist geadviseerd is en licht dit oordeel toe.

Het contact voorafgaand aan de betaling

4.2 Voor de beoordeling of de Bank Consument onjuist geadviseerd heeft, moet vast komen te staan hoe het contact voorafgaand aan de betaling verlopen is. Vaststaat dat Consument naar het Bankkantoor aan de [straat] gekomen is en dat de betaling in dat kantoor uitgevoerd is.

4.3 Consument stelt dat hij aan de Bankmedewerker gevraagd heeft of het *safe* was om zo'n groot bedrag naar een internationaal betaalrekeningnummer over te maken, met de informatie die hij had (een naam en kopie legitimatiebewijs, IBAN nummer, SWIFT code). Daarop antwoordde de Bankmedewerker volgens Consument *"wat mij betreft wel"*.

Consument en de Bankmedewerker hebben vervolgens samen de transactie uitgevoerd. Nadat de Bankmedewerker de betalingsgegevens ingevoerd had, zei de medewerker volgens Consument dat het IBAN nummer, de naam en het bedrag klopten. Volgens Consument heeft hij vervolgens gevraagd *"en de SWIFT code dan?"*, waarop zij antwoordde dat die niet nodig was. Consument stelt dat de Bankmedewerker hiermee voor de tweede maal aan Consument bevestigd heeft dat de betaling *safe* zou zijn. Zij had echter alternatieve, veiligere betalingsmethoden met Consument moeten bespreken. Dan had Consument deze betaling niet via internetbankieren verricht.

4.4 De Bank heeft de medewerkers van het betreffende kantoor gevraagd naar hun herinnering aan het contact met Consument op 2 mei 2017. De medewerkers konden zich het contact echter in het geheel niet herinneren en er is in het Banksysteem geen notitie van het contact vastgelegd. Bij gebrek aan kennis betwist de Bank dan ook de situatieschets zoals Consument die gegeven heeft. Verder heeft de Bank aangevoerd dat Bankmedewerkers geen adviezen geven over het wel of niet kopen van goederen en dat Consument slechts geassisteerd is bij de uitvoering van een overboeking naar een buitenlands rekeningnummer. Bovendien is een betaling naar het buitenland volgens de Bank een regulier proces dat niet hoeft te leiden tot een advies over andere betaalmethoden. Tot slot is van belang dat de alternatieve betaal-methoden waar Consument op wijst, niet in alle gevallen mogelijk zijn.

4.5 Op grond van het bepaalde in artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is het, bij voldoende gemotiveerde betwisting door de Bank, aan Consument om bewijs te leveren voor zijn stellingen. In dit verband heeft Consument naar voren gebracht dat hij speciaal naar het Bankkantoor gekomen is om te verifiëren of de betaling *safe* zou zijn. Hij had geen hulp nodig bij de *uitvoering* van de betaling, aangezien Consument de hele wereld rond gereisd heeft en hij zonder een bezoek aan de Bank zelf een internationale transactie kan uitvoeren.

4.6 De Commissie is van oordeel dat het aannemelijk is dat Consument naar het Bankkantoor gekomen is met een vraag over de veiligheid van de betaling. De exacte bewoordingen van het gesprek tussen Consument en de Bankmedewerker zijn echter niet komen vast te staan. Dit geldt zowel voor de bewoordingen van de vraag van Consument als voor de bewoordingen van het antwoord van de Bank. Voor de Commissie is dan ook niet komen vast te staan dat de Bank Consument onjuist ingelicht heeft. Dat de Bankmedewerker Consument geholpen heeft bij de uitvoering van de transactie, maakt dit niet anders. Dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

Klachtenprocedure

4.7 Verder heeft Consument zich beklaagd over de klachtenprocedure van de Bank. De Bank heeft erkend dat Consument sneller op de klachtenprocedure gewezen had moeten worden en heeft haar excuses aangeboden voor het feit dat dit niet gebeurd is. De Commissie overweegt dat de klachtenprocedure weliswaar niet vlekkeloos verlopen is, maar dat dit voor Consument niet tot schade geleid heeft. Op basis van dit klachtonderdeel kan de vordering tot schadevergoeding daarom eveneens niet worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.