KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 209
d.d. 14 december 2010
(prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus en mr. J.Th. de Wit)

1. Procedure

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 vragenformulier van 9 april 2010;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 21 juni 2010;
- de repliek van Consument van 22 juli 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 2 augustus 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 12 november 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
Op 10 maart 2009 heeft Consument in de digitale omgeving van haar bankrekening bij Aangeslotene opdracht gegeven tot een internationale elektronische overboeking van € 19.302,94 naar een rekeningnummer in X. Consument bevond zich op dat moment in een klein dorpje in X. Op 16 maart 2009 heeft Consument een bedrag van € 18.685,60 retour ontvangen. Consument heeft hierbij de volgende melding ontvangen: "TATES NEED NF 18 DIGIT ACC NO". Tevens werd een tweetal bedragen van € 20,30, respectievelijk € 25,- van de rekening van Consument afgeboekt. Het laatste bedrag heeft Aangeslotene coulancehalve vergoed.
Op 19 maart 2009 heeft Consument wederom door middel van een elektronische overboeking geprobeerd om een bedrag van € 16.438,36 naar hetzelfde rekeningnummer in X over te boeken waarna hij op 23 maart 2009 € 15.061,16 retour heeft ontvangen met de melding "BY FOREIGN BANK REASON ACCOUNT NUMBER MUST CONTAIN 18 DIGITS CLABE NBR LESS CHARCHES BY BBK". Tevens werden wederom twee bedragen afgeboekt van € 17,45 en € 25,-.
Consument heeft hierna contact opgenomen met Aangeslotene waarbij hem is gebleken dat waar bij Europese overboekingen een zogenaamd IBAN nummer moet worden vermeld, op overboekingen naar X een 18-cijferig CLABE nummer moet worden vermeld. Door het tweetal mislukte overboekingen heeft Consument een

koersverlies geleden. Aangeslotene heeft aangeboden om de schade van de eerste mislukte overboeking te vergoeden.

3. Geschil

3.1. Consument vordert vergoeding van het door hem geleden koersverlies en de gemaakte kosten als gevolg van het mislukken van de overboekingen, ten bedrage van € 2.057,21.

3.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Consument heeft niet gevraagd om tussenkomst van een derde bank. Een en ander is gebeurd onder de verantwoordelijkheid van Aangeslotene. Consument is dan ook niet aansprakelijk voor het mislukken van de transacties. Eerdere overboekingen naar X zonder gebruikmaking van de 18-cijferige code gaven geen problemen.
- De betaalopdrachten waren van de juiste gegevens voorzien.
- Contact opnemen met Aangeslotene was na het mislukken van de eerste overboeking niet mogelijk omdat Consument in een klein dorpje in X verbleef. Daarnaast is nergens vermeld dat Consument contact op zou moeten nemen met Aangeslotene.
- Pas op 10 juni 2009 ontving Consument een brief met duidelijke uitleg van Aangeslotene. Het schort Aangeslotene aan de zorgvuldigheid die van haar als zorgvuldig dienstverlener mag worden verwacht.

3.3. Aangeslotene heeft kort en zakelijk de volgende weren gevoerd:
- Het valt Aangeslotene niet aan te rekenen dat zij Consument niet op het vereiste 18-cijferige CLABE nummer heeft gewezen. Een CLABE nummer is een standaard bankcode die bij elke betaalopdracht in X meegegeven moet worden. De tussenkomst van de derde bank is aldus niet de reden dat de betalingen geretourneerd zijn.
- Aangeslotene doet een beroep op artikel 9 van de toepasselijke Algemene Voorwaarden, waarin is bepaald dat een klant ervoor dient zorg te dragen dat de opdrachten, opgaven en mededelingen vaan de bank duidelijk zijn en de juiste gegevens bevatten.

4. Beoordeling

4.1. Ter beantwoording ligt de vraag voor of Consument uit het opschrift “TATES NEED NF 18 DIGIT ACC NO”, welke Consument ontving bij de retourboeking van een deel van zijn betaalopdracht naar een rekening nummer in X, had moeten afleiden dat hij niet alle noodzakelijke gegevens had ingevuld om zijn betaalopdracht correct te kunnen laten uitvoeren door Aangeslotene

4.2. De Commissie is van oordeel dat het opschrift bij de retourboeking niet dusdanig duidelijk was, dat Consument op grond daarvan had kunnen en moeten begrijpen dat een zogenaamd 18-cijferig CLABE nummer benodigd was voor het completeren van de betaalopdracht. Aan de andere kant had van Consument, toen deze de voor hem onbegrijpelijke melding ontving , mogen worden verwacht dat deze adequater had gereageerd door bijvoorbeeld telefonisch contact te zoeken met Aangeslotene en haar om een toelichting te verzoeken. De Commissie is dan ook van oordeel dat de door Consument geleden schade niet volledig voor rekening en risico van Aangeslotene mag komen. Nu de schade mede een gevolg is van een omstandigheid in de zin van artikel 6:101 Burgerlijk Wetboek die aan de Consument kan worden toegerekend, acht de Commissie het redelijk en billijk dat Consument en Aangeslotene elk 50% van de totale schade voor rekening nemen.

4.3. Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het Geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van de Consument wordt toegewezen en dat Aangeslotene een bedrag van € 1.028,61,- aan Consument dient te vergoeden, vermeerderd met de door Consument betaalde eigen bijdrage voor de behandeling van onderhavig Geschil van € 50,-. Betaling dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit advies.