Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1018
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 10 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument wenste bij de Bank een cheque van een Amerikaanse bank te verzilveren, welke zij van een kennis had ontvangen. Het bedrag van de cheque had zij nodig voor de aankoop van een woning. De verwerking van de cheque duurt lang, de cheque blijkt achteraf geblokkeerd door de kennis en de kennis blijkt een oplichter. Consument stelt hierdoor schade te hebben geleden. De Commissie oordeelt dat de Bank niet hoefde te controleren of de cheque uitbetaald zou worden; dat is aan de bank waarop de cheque betrokken is. Ook kan de Bank niet worden verweten dat zij Consument onvoldoende heeft gewaarschuwd. De klacht is ongegrond.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 oktober 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument hield een betaalrekening (hierna: de Betaalrekening) aan bij de Bank.

2.2 Consument heeft in oktober 2017 [naam kennis] (hierna: L.) leren kennen via een dating app. In januari 2018 heeft L. aan Consument aangeboden om de aankoop van een woning in Amsterdam voor haar te financieren. De koopprijs van de woning zou gefinancierd worden uit een persoonlijke cheque van 990.000,- dollar op JP Morgan Chase Bank (door de Bank genoemd "de issuing bank") in New York, gedateerd 7 februari 2018. Consument had voor de ontvangst van de cheque een bedrag van € 50.000,- betaald aan L. bij wijze van aanbetaling op de lening.

2.3 Op de website van de Bank staat vermeld dat verwerking van cheques boven € 50.000,- op incassobasis plaatsvindt, dat geen vaste verwerkingstermijn kan worden gegeven en dat aan cheques risico's verbonden zijn.

2.4 Na ontvangst van de cheque heeft Consument getracht deze bij een kantoor van de Bank af te geven. De medewerker van het kantoor gaf aan dat de cheque diende te worden opgestuurd naar het hoofdkantoor van de Bank. Consument heeft daarop de originele cheque omstreeks 10 februari 2018 per aangetekende post naar het hoofdkantoor van de Bank gestuurd.

2.5 Op 14 februari 2018 heeft Consument de koopovereenkomst voor de woning ondertekend bij de notaris, waarbij ook L. aanwezig was. Omdat het bedrag van de cheque nog niet binnen was, heeft L. ogenschijnlijk met gebruikmaking van een bankapp de koopsom naar de rekening van de notaris overgemaakt. Anderhalve week na het passeren heeft de notaris gebeld dat hij geen betaling had ontvangen.

2.6 Het bedrijf van L. zou op 14 februari 2018 een bedrag van 123.941,- dollar overmaken naar de Betaalrekening. Omdat het bedrag niet door Consument was ontvangen, heeft Consument navraag gedaan bij de Bank. De Bank heeft hierop in haar e-mail van 23 maart 2018 aangegeven dat de Bank nog geen payment order had ontvangen en dat Consument hiervoor een onderzoek kan opstarten bij de versturende partij. Op 23 maart 2018 heeft Consument een document getiteld '*Wire Transfer Combined Disclosure And Receipt*' (hierna: het Formulier) naar de Bank gemaild en verzocht om de betaling van deze betaalopdracht te controleren. Het formulier bleek achteraf vervalst.

2.7 Na het versturen van de cheque heeft Consument diverse keren contact met de Bank opgenomen over de status van de cheque. Op 5 april 2018 heeft de Bank aan Consument medegedeeld dat de cheque geblokkeerd was door de schrijver (L.) en dat het bedrag van 990.000 dollar niet op haar Betaalrekening kon worden bijgeschreven. De Bank heeft een bedrag van € 152,97 in rekening gebracht ter zake van 'kosten (inzake) onbetaald retour cheque'.

2.8 In mei 2018 ontving de fraudeafdeling van de Bank een melding van de afdeling Veiligheids-zaken van American Express (hierna: Amex). De melding had betrekking op een overboeking van € 50.000,- van de Betaalrekening naar een creditcard van Amex op 11 januari 2018. Amex had het vermoeden dat Consument betrokken was bij een oplichtingszaak. Daarop heeft een medewerker van de fraudeafdeling van de Bank op 4 juni 2018 telefonisch contact opgenomen met Consument. Tijdens dit gesprek heeft de Bank Consument gewaarschuwd dat zij mogelijk € 50.000,- aan een oplichter heeft overgemaakt.

2.9 Nadat de medewerker van de fraudeafdeling twee incasso's met betrekking tot de cheque van 7 februari 2018 op de Betaalrekening signaleerde, heeft hij op 4 juni 2018 een e-mailbericht aan Consument gestuurd met een aantal vragen omtrent de cheque. Omdat Consument niet reageerde, heeft de Bank getracht Consument op 7 juni 2018 telefonisch te bereiken. Omdat zij niet opnam, heeft de Bank de Betaalrekening geblokkeerd. Hierna heeft Consument telefonisch contact opgenomen met de Bank en volgde een e-mailwisseling tussen Consument en de Bank, waarin Consument diverse vragen over de cheque en de woning heeft beantwoord. Ook schrijft de medewerker dat hij Consument adviseert om aangifte te doen bij de politie als zij is opgelicht door L. en dat hij haar kan adviseren. De blokkade is opgeheven.
De fraudeafdeling heeft verder onderzoek gedaan naar de cheque. Omdat JP Morgan Chase Bank niet reageerde op verzoeken van de fraudeafdeling is het onderzoek met betrekking tot de cheque beëindigd.

2.10 De medewerker van de fraudeafdeling heeft in juni 2018 de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR). Hij deed dit omdat uit de informatie van AMEX gebleken was dat er een risico bestaat dat slachtoffers van de mogelijke oplichter worden bewogen om creditcards en leningen af te sluiten. Deze registratie zorgt ervoor dat een kredietaanvraag niet klakkeloos zal worden verstrekt, maar dat eerst navraag bij de fraudeafdeling moet worden gedaan.

2.11 Omdat Consument uiteindelijk niet beschikt over het geld om de woning te kopen, is de koopovereenkomst ontbonden en heeft zij een boete betaald aan de verkoper.

2.12 In maart 2019 heeft de fraudeafdeling een melding ontvangen van een persoon die aangaf slachtoffer te zijn van een meesteroplichter, die zich L. noemt. Zij gaf aan dat zij een schade heeft van € 188.000,- en dat er substantiële bedragen zijn overgemaakt naar de Betaal-rekening. Op 8 maart 2019 heeft de fraudeafdeling Consument per e-mail bericht dat zij de Betaalrekening wederom heeft geblokkeerd.

Per e-mailbericht heeft de medewerker van de fraudeafdeling aangegeven voornemens zijn de relatie met Consument en de Betaalrekening te beëindigen en heeft hij aangegeven dat hij geprobeerd heeft om haar te bellen omdat hij het van groot belang achtte om Consument te waarschuwen voor L.

2.13 Bij brief van 11 maart 2019 heeft de Bank aan Consument bericht dat de relatie met haar wordt beëindigd en dat haar persoonsgegevens worden opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (EVR).

2.14 In maart 2019 is Consument tot de ontdekking gekomen dat L. een (internationale) oplichter is en hij in gevangenschap zijn berechting afwacht. Op 19 maart 2019 heeft Consument aangifte gedaan bij de politie tegen L.

2.15 In augustus 2019 heeft de advocaat van Consument de Bank verzocht om verwijdering van de persoonsgegevens van Consument uit het EVR en de Bank aansprakelijk gesteld voor de door haar geleden schade.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van in totaal € 77.691,- verhoogd met wettelijke rente vanaf 14 augustus 2019 en verwijdering van haar persoonsgegevens uit het EVR.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
De Bank heeft onzorgvuldig jegens Consument gehandeld. In het kader hiervan heeft Consument het volgende gesteld:

- De Bank heeft niet adequaat gehandeld ten aanzien van de cheque op JP Morgan Chase Bank en zij heeft verzaakt in de verplichting om de echtheid van de cheque te controleren. Het had de Bank direct duidelijk moeten zijn dat de cheque vervalst was, er stond in blokletters '*dollor*' in plaats van '*dollar*'. De Bank heeft Consument 7,5 weken in het ongewisse gelaten over de cheque.
  Indien de Bank Consument eerder had geïnformeerd dat de cheque vervalst was, dan had Consument van de koop van de woning kunnen afzien. Consument liet – ondanks dat de fondsen voor de koop van de woning nog niet in haar bezit waren – de koop doorgaan omdat zij (en haar familie/vrienden/adviseurs) vertrouwen hadden in L.
- Ook met betrekking tot het Formulier heeft de Bank niet adequaat gehandeld. De Bank had dit Formulier direct aan JP Morgan Chase Bank moeten voorleggen, die dan bericht had dat het Formulier evident vals was. Consument had het Formulier van L. ontvangen en dat was ook door hem vervalst.

- De (fraudeafdeling van de) Bank had Consument indringender moeten waarschuwen voor oplichtingspraktijken van L. De waarschuwingen waren naar vorm en inhoud volstrekt inadequaat. Consument zat gevangen in een geraffineerd set van leugens van een doorgewinterde oplichter. Daarbij heeft Consument de bejegening door de fraudeafdeling als onprettig ervaren.
- Voor wat betreft de registratie van persoonsgegevens: er is niet voldaan aan de voorwaarden voor opname in het EVR. De opname in het EVR is disproportioneel en weegt niet op tegen de persoonlijke belangen van Consument. Consument wordt onevenredig in haar belangen getroffen. De registratie heeft een grote impact op haar leven. Consument is het slachtoffer van een uiterst geraffineerde en internationaal opererende oplichter.

Verweer Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat Consument slachtoffer geworden is van een oplichter. De vraag die voorligt is of de Bank gehouden is de door Consument geleden schade aan haar te vergoeden. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat de Bank de schade van Consument niet hoeft te vergoeden en zij licht dat oordeel als volgt toe.

De cheque en het Formulier

4.2 Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank niet adequaat heeft gehandeld met betrekking tot de cheque; het uitsluitsel over (de echtheid van de) de cheque heeft lang geduurd, terwijl de Bank direct had kunnen constateren dat de cheque vals was. De Commissie verstaat onder "vals" dat de cheque niet tot uitbetaling leidde (ongedekt was) of kon leiden.

4.3 Met de Bank is de Commissie van oordeel dat het aan JP Morgan Chase Bank, zijnde de "issuing bank", was om de cheque op dekking te controleren. Een persoonlijke cheque is immers een betaalopdracht in casu aan JP Morgan Chase Bank. Volgens mededeling van de Bank is de betaalopdracht ingetrokken door L. Dan maakt JP Morgan Chase Bank het bedrag van de cheque niet over aan Consument. Alleen die bank oordeelt over uitbetaling. Dat op de cheque het woord dollar onjuist gespeld is, betekent niet dat er geen betaalopdracht gegeven is. Ook in dat opzicht ligt de controle bij JP Morgan Chase Bank. De Bank treft dan ook geen blaam dat zij niet heeft gecontroleerd of de cheque gedekt en in zoverre vals was.

4.4 Daarnaast kan de Bank niet worden verweten dat Consument op 14 februari 2018 niet beschikte over het bedrag van de cheque. Zoals door de Bank gesteld en niet door Consument betwist, kennen buitenlandse cheques een lange verwerkingstijd (gemiddeld 20 werkdagen) zoals ook vermeld op de website van de Bank. Door pas op 10 februari 2018 de cheque, welke diende voor de aankoop van een woning op 14 februari 2018, aan de Bank te sturen, bestond het risico dat de cheque niet tijdig zou zijn verwerkt. Dit risico en de gevolgen daarvan dienen dan ook voor rekening van Consument te blijven; het had op haar weg gelegen om eerder zich ervan te vergewissen dat betaling op een dergelijke termijn wel mogelijk was. Het klachtonderdeel is daarom ongegrond.

4.5 Met betrekking tot het klachtonderdeel over het Formulier, is de Commissie van oordeel dat Consument deze stelling onvoldoende heeft onderbouwd. Het gaat immers om een ogenschijnlijk door JP Morgan Chase Bank gegeven bevestiging van een door haar ontvangen betaalopdracht. De Bank heeft bij navraag door Consument haar bericht dat zij geen betaling ontvangen had en dat Consument navraag kon doen. Achteraf is gebleken dat het Formulier vervalst was. Onvoldoende is gesteld op welke grond de Bank ter zake tekortgeschoten is. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.

Waarschuwen

4.6 Voor zover Consument stelt dat de Bank haar indringender had moeten waarschuwen voor de oplichtingspraktijken van L. oordeelt de Commissie dat uit het dossier blijkt dat (de fraudeafdeling van) de Bank Consument verschillende keren in verschillende bewoordingen mondeling en per e-mail heeft gewaarschuwd voor L. Dat Consument op die momenten nog niet doordrongen was dat zij zich liet gebruiken als een schakel in de oplichtingsketen van L. is een omstandigheid die voor haar rekening en risico dient te blijven.
Hoewel het door Consument wellicht anders is ervaren, is de Commissie van oordeel dat uit het klachtdossier niet blijkt dat de wijze waarop de Bank Consument bejegend heeft te wensen heeft overgelaten. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.

Registratie van de persoonsgegevens van Consument

4.7 Nu de Bank in haar verweerschrift en ter zitting heeft aangegeven de persoonsgegevens van Consument uit het EVR te hebben verwijderd, behoeft dit klachtonderdeel geen verdere beoordeling.

Slotsom

4.8 De klachten tegen de Bank zijn ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.