**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0828**
**(mr E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 10 maart 2021 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | : 22 september 2021 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |
| Bijlage | : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

Klacht over extra ingehouden kosten van de tussenbank bij de overboeking naar een buitenlandse bank. De consument stelt dat in strijd met de betaalopdracht van de bank extra kosten zijn ingehouden op de betaling. De betaalopdracht van de bank heeft niets vermeld over een tussenbank. De bank heeft toegelicht dat de ontvangende bank de tussenbank heeft ingeschakeld. De bank heeft ook toegelicht dat zij geen invloed heeft op de uiteindelijke route die de betaling aflegt. Verder heeft de bank richting de consument erkend dat het netter was geweest als zij bij de betaalopdracht wel een verwijzing had gemaakt naar de kosten van tussenbanken. Echter, deze omissie leidt naar het oordeel van de commissie niet tot de conclusie dat sprake is van schade. De vordering van de consument wordt afgewezen.

## 1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de brief van de bank aan de consument van 15 april 2021; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Op 18 februari 2021 heeft de consument een bedrag van € 25.000,- overgeboekt van zijn betaalrekening bij de bank naar zijn andere betaalrekening bij bank [X] in Thailand.

Dit bedrag van € 25.000,- is vermeerderd met de transactiekosten van € 6,- die de bank bij de consument in rekening heeft gebracht. Bij de overboeking heeft de consument gekozen voor de optie: 'Je deelt de kosten met de ontvanger (SHA)'. Bij de overboeking is gebruik gemaakt van bank [Y] als tussenbank.

2.3 Op 19 februari 2021 heeft de consument van bank [X] een afschrift ontvangen van zijn overboeking. Daarop staat dat van de betaalrekening van de consument bij de bank een totaalbedrag van € 24.940,- is overgeboekt naar bank [X]. Vervolgens heeft bank [X] van dat bedrag als ontvangende bank een bedrag ingehouden van € 13,97.

2.4 Op 21 februari 2021 heeft de consument per brief een klacht ingediend bij de bank.

2.5 Op 4 maart 2021 heeft de bank per e-mail gereageerd op de klacht van de consument. In haar e-mail heeft de bank onder meer bevestigd dat bij de betaling geen melding is gemaakt van kosten van tussenbanken en dat het in haar ogen netter is om hier voortaan wel een vermelding van te maken. Doordat volgens de bank conform de voorwaarden van internationale betalingen is gehandeld, bestaat volgens haar echter geen aanleiding om de extra kosten aan de consument te vergoeden.

2.6 De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

*De klacht en vordering*

2.7 De consument stelt dat de bank aansprakelijk is voor de kosten die extra door de tussenbank in rekening zijn gebracht. In strijd met de betaalopdracht voor de overboeking van de betaalrekening van de consument bij de bank naar de betaalrekening bij bank [X] zijn meer kosten ingehouden op het overgeboekte bedrag. In deze betaalopdracht staat namelijk dat de bank € 6,- kosten in rekening brengt en dat de ontvangende bank ook kosten zal berekenen. De betaalopdracht maakt geen vermelding van de kosten van een tussenbank. Bovendien heeft de bank in feite zelf de gelden overgemaakt aan deze tussenbank en is de bank daarom verantwoordelijk voor deze kosten. De consument heeft al eerder bij de bank geklaagd over andere overboekingen, maar hij heeft nooit een behoorlijke reactie van de bank ontvangen. In die eerdere overboekingen is volgens de consument ook ten onrechte tweemaal een bedrag van € 50,- extra ingehouden. De consument vordert zodoende van de bank restitutie van de ten onrechte betaalde kosten van € 160,-.

*Het verweer*

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 3. De beoordeling

*Waar gaat het om?*

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is om de kosten van de tussenbank te vergoeden aan de consument. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de betaling van de consument op 18 februari 2021 alsook de twee betalingen daarvoor zijn uitgevoerd conform de voorwaarden van de bank voor internationale betalingen. Wel staat ter discussie of de bank de kosten van de tussenbank dient te vergoeden doordat zij bij de betaalopdracht géén vermelding heeft gemaakt van de (mogelijke) kosten van de tussenbank.

*Is de bank tekortgeschoten in haar informatieverstrekking?*

3.2 Allereerst verwijst de commissie naar een eerdere uitspraak van Kifid voor de beoordeling of de bank de kosten van de tussenbank dient te vergoeden.[1] Evenals in deze vergelijkbare uitspraak heeft de bank verwezen naar haar website en heeft zij in de klachtprocedure een uitgebreide toelichting gegeven op de rol van een tussenbank (ook wel 'correspondentbank' genoemd). In essentie houdt deze toelichting in dat de bank geen directe relatie heeft met bank [X], waardoor het gebruik van een tussenbank noodzakelijk is. Sinds september 2019 voert de bank wereldbetalingen uit via Accuity. Dit is een partij die wereldwijd van banken registreert hoe zij internationale betalingen wensen te ontvangen. Bank [X] heeft via Accuity aangegeven dat zij betalingen vanuit de bank via bank [Y] als tussenbank wenst te ontvangen. Volgens de bank is het niet mogelijk om bij de optie 'gedeelde kosten' (SHA) vooraf te communiceren of de tussenbank kosten inhoudt en zo ja, hoeveel. Er bestaan namelijk talloze mogelijkheden om een betalingsroute te kiezen via een grote hoeveelheid tussenbanken in de wereld. Deze betalingsroutes kunnen zonder wetenschap van de bank veranderen als de ontvangende bank bij Accuity een wijziging doorgeeft. In tegenstelling tot wat de consument beweert heeft bank [Y] dus niet in opdracht van de bank de transactie(s) uitgevoerd.

3.3 De commissie begrijpt verder dat de consument het standpunt heeft ingenomen dat hij op basis van de betaalopdracht bij de bank (gerechtvaardigd) erop mocht vertrouwen dat de tussenbank bij de betaling naar bank [X] geen rol zou spelen. De consument meent zodoende niet gehouden te zijn tot betaling van de kosten van de tussenbank bij de betaling van 18 februari 2021 en bij de twee eerdere betalingen. De commissie begrijpt hiermee dat de consument een beroep doet op artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (zie bijlage). Als voorwaarde voor een geslaagd beroep op dit artikel geldt dat de consument moet hebben voldaan aan zijn onderzoeksplicht. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen als de consument behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de bank.

[1] Kifid GC 2021-0473, overweging 3.3, te vinden op www.kifid.nl

3.4 Naar het oordeel van de commissie kan de consument niet met succes een beroep doen op gerechtvaardigd vertrouwen. Niet is door de consument weersproken dat hij (voorafgaan aan de betalingen) op de website van de bank informatie over de mogelijke kosten van tussenbanken had kunnen vinden. Daarnaast kan het beroep van de consument op gerechtvaardigd vertrouwen niet slagen voor kosten van de tussenbank bij de betaling van 18 februari 2021 en de betaling daarvóór. Immers was de consument voor het aangaan van deze transacties al geconfronteerd met de extra kosten van de tussenbank en had hij moeten begrijpen dat bij de daaropvolgende transacties weer extra kosten in rekening gebracht konden worden.

*Geen schade ondanks dat een vermelding beter was geweest*

3.5 De commissie overweegt dat het netter was geweest als de bank bij de betaalopdracht(en) een (algemene) vermelding had gemaakt van mogelijke kosten van tussenbanken. Daarmee sluit de commissie aan bij de inhoud van de e-mail die de bank op 4 maart 2021 aan de consument heeft gericht. Voor zover de bank dat nog niet heeft gedaan, gaat de commissie ervan uit dat de bank zich houdt aan de mededeling in de genoemde e-mail, namelijk dat de bank aan de slag gaat met deze 'feedback'.

3.6 Dat de bank bij de betaalopdracht(en) geen vermelding heeft gemaakt van de mogelijke kosten van tussenbanken leidt niet zonder meer tot de conclusie dat sprake is van schade. Zoals in 3.2 besproken, gaat de commissie ervan uit dat het voor de bank niet mogelijk is om concreet de kosten van de tussenbank de communiceren bij een betaalopdracht. Volgens vaste lijn van de commissie wordt geleden schade vastgesteld door een vergelijking te maken tussen de (vermogens)situatie waarin de consument zich werkelijk bevindt en de (vermogens)situatie waarin hij zich zou hebben bevonden indien de mogelijke kosten van tussenbanken wel bij de betaling waren vermeld. [2] Niet is gesteld of gebleken dat de consument had afgezien van de betaling(en) of andere maatregelen had genomen, indien hij had geweten dat de tussenbank mogelijk kosten in rekening zou brengen. De gestelde schade is zodoende niet komen vast te staan.

*Conclusie*

3.7 Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[2] Zie bijvoorbeeld Kifid GC 2017-139 (overweging 4.4) en Kifid GC 2020-157 (overweging 2.12), te vinden op www.kifid.nl.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

## Bijlage

## Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### *Burgerlijk Wetboek Boek 3*

***Artikel 35***

*Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.*