Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0200
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING Bank
Datum uitspraak	: 2 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft een beroep gedaan op de GeldTerugService van ING bank. Hij heeft $ 5.750,09 overgemaakt naar een online broker. De consument stelt dat hij opgelicht is en dat hem nooit beleggingsdiensten geleverd zijn. De commissie is van oordeel dat ING Bank de gevorderde schade niet hoeft te vergoeden, omdat zij overboekingen naar online brokers heeft uitgesloten in de toepasselijke voorwaarden.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan het Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van ING Bank en 3) de reactie van de consument (de repliek).

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

2. Het geschil

De feiten

2.1 De consument heeft een creditcard van ING Bank. Voor zover hier relevant zijn daarop de Voorwaarden Creditcard en Platinum Card van toepassing, waarin het volgende is bepaald:

> *"(…)*
> *• U kunt gebruikmaken van de GeldTerugService als een verkoper niet of niet volgens afspraak levert en na overleg ook niet levert of terugbetaalt. Kijk voor meer uitleg over GeldTerugService op ING.nl/creditcards."*

2.2 Op ING.nl/creditcards valt te lezen dat de GeldTerugService niet geldt wanneer het gaat om een storting op een beleggingsaccount, waaronder begrepen Cryptovaluta.

2.3 Met zijn creditcard heeft de consument op 28 augustus 2019 een bedrag van $ 750,00 overgemaakt naar een online broker. Naar dezelfde broker heeft hij op 9 september 2019 met zijn creditcard een bedrag van $ 5.000,00 overgemaakt.

2.4 Consument heeft op 30 januari 2020 een betwistingsformulier van ING Bank ingevuld, waarmee hij een beroep heeft gedaan op de GeldTerugService. Hij heeft daarbij de hiervoor genoemde bedragen opgegeven en aangegeven dat de goederen of diensten, waarvoor hij betaald heeft, niet aan hem zijn geleverd. ING Bank heeft het verzoek van de consument afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 De consument heeft de hiervoor genoemde bedragen in Euro's van ING Bank gevorderd. Dat betreft een totaalbedrag van € 5.315,09. Hij heeft gesteld dat hem een beroep op de GeldTerugService toekomt, omdat de online broker slechts deed alsof ze beleggingsdiensten verleende. In werkelijkheid was sprake aan fraude. De consument heeft dus nooit geleverd gekregen, waarvoor hij betaald heeft en om die reden heeft hij zijn geld teruggevorderd. Daarvoor heeft hij ook verwezen naar de *chargeback guide* van Mastercard, waarin staat opgenomen dat slechts van dergelijke beleggingsdiensten sprake is wanneer het geld daadwerkelijk op een beleggingsaccount is gestort.

Daarnaast heeft de consument gesteld dat adviezen en richtlijnen van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) door ING Bank genegeerd zijn. Wanneer ING Bank hem gewaarschuwd had, dan had hij de bedragen niet overgemaakt en had hij geen schade geleden. Ook om deze reden verzoekt de consument vergoeding van zijn schade.

Het verweer

2.6 ING Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie komt tot een afwijzing van de vordering. Daarbij volgt zij de richting-gevende lijn die is uitgezet in Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-531, die is te vinden op www.kifid.nl/uitspraken. Hieronder zal de afwijzing van een verdere motivering worden voorzien.

3.2 Ten eerste is van belang het beroep van de consument op de door Mastercard opgestelde Chargeback Guide. Daaraan kan de consument geen rechten ontlenen. Dit document geldt in de rechtsverhouding tussen ING Bank en Mastercard.

Omdat geen sprake van een beding ten behoeve van een derde, komt de consument geen beroep toe op de in dat document opgenomen bepalingen over het terugvorderen van bedragen. Zie daarvoor onder meer Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-531, overweging 4.11 en 2019-714, overweging 4.2.

3.3 Ten tweede is van belang dat ING Bank onweersproken heeft gesteld dat uit de toelichting op de voorwaarden duidelijk blijkt dat de GeldTerugService niet geldt wanneer de consument ontevreden is over een geleverde dienst en ook niet wanneer er geld is gestort op een beleggingsaccount (ook cryptovaluta). Aangezien niet is weersproken dat de bank deze situaties uitsloot in de GeldTerugService en de betalingen die hij met zijn creditcard heeft verricht onder die uitsluiting vallen, komt de consument geen beroep op de GeldTerugService toe.

3.4 Ten derde heeft de consument gesteld - maar niet onderbouwd - dat sprake is van overboekingen naar een partij waarvoor waarschuwingen zijn afgegeven door de AFM. Deze stelling is dus niet in rechte komen vast te staan. Zelfs wanneer deze stelling als voldoende aannemelijk zou komen vast te staan, kan het enkele gegeven dat de AFM heeft gewaarschuwd niet tot een toewijzing van de vordering leiden. Als betaaldienstverlener hoeft de bank niet op de hoogte te zijn van waarschuwingen van de AFM over beleggingsinstellingen. Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-531 overweging 4.10.

3.5 Tot slot is naar het oordeel van de commissie fraude niet komen vaststaan. Van fraude kan pas sprake zijn wanneer transacties zijn uitgevoerd zonder instemming van de consument (zie ook artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek). De consument heeft echter zelf opdracht gegeven om de bedragen over te boeken en heeft daarmee zijn instemming gegeven aan de betaalopdrachten.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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.