Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0955
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 10 november 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Art. 64.2 van de Algemene Bankvoorwaarden

Samenvatting

De consument heeft voor de koop van een horloge de bank opdracht gegeven een betaling uit te voeren naar een bank in Mexico. Deze betaling is niet gelukt waardoor de koop niet is gelukt. De consument vordert nu een schadevergoeding van de bank. De bank is van mening dat hij niet aansprakelijk is voor de schade. De commissie oordeelt dat de bank niet aansprakelijk is voor de schade die de consument heeft geleden, voor zover hij schade heeft geleden. De bank had echter wel de consument voortvarender kunnen informeren. De bank heeft excuses aangeboden en een aanbod gedaan van € 250,00 ter compensatie voor de door de consument genomen moeite. De commissie gaat ervan uit dat de bank dit aanbod gestand zal doen.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 25 oktober 2021. Partijen hebben hieraan deelgenomen.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 18 mei 2021 een Rolex Day Date-horloge uit 1990 gekocht bij een juwelier in Mexico voor een bedrag van € 10.750,00. De juwelier heeft bij de verkoop betalingsinstructies aan de consument gegeven.

2.2 De consument is op 8 juni 2021 naar een kantoor van de bank op het [straatnaam] in Amsterdam gegaan. Daar heeft de consument opdracht gegeven tot het doen van een betaling van € 10.750,00 naar [naam bank] in Mexico.

2.3 Na enkele dagen bleek dat het bedrag niet was overgemaakt naar de juwelier. De consument heeft daarna verschillende keren contact gehad met de bank, maar de betaling is niet aangekomen bij [naam bank]. De juwelier heeft na veertien dagen het horloge aan iemand anders verkocht.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert een bedrag van € 4.000,00. Dit is het verschil tussen het bedrag dat de consument met de verkoper had afgesproken en het bedrag dat de consument nu zou moeten betalen voor een standaardhorloge van dezelfde uitvoering als het horloge dat hij gekocht had.

2.5 De consument vindt dat de bank de schade moet vergoeden, omdat de consument er alles aan heeft gedaan om de betaling te voltooien. De consument is speciaal naar een kantoor in Amsterdam gegaan en is daar geholpen door een senior-medewerker. Deze medewerker heeft met de consument het hele proces van A tot Z doorlopen. De consument kreeg te horen dat de betaling binnen drie werkdagen verwerkt zou zijn. De consument had daarbij aan de medewerker duidelijk aangegeven dat de betaling in de week van 12 juni 2021 uitgevoerd moest zijn. De consument is zelfs de dag erna nog teruggegaan om er zeker van te zijn, maar werd toen min of meer weggestuurd met de mededeling dat het drie werkdagen zou duren. Vervolgens heeft de consument zijn bankrekening in de gaten gehouden en heeft hij gemerkt dat de betaling niet was uitgevoerd. Hij heeft daarop tot twee keer toe zonder succes de betaling zelf geprobeerd over te maken. De consument heeft contact gehad met de bank, maar kreeg onduidelijke antwoorden en moest steeds zelf bellen om meer informatie. Er kwam vanuit de bank geen enkel signaal dat de betaling niet gelukt was en de consument kon ook niet achterhalen waarom de betaling niet gelukt was. Uiteindelijk duurde het antwoord zo lang dat de juwelier het horloge aan iemand anders heeft verkocht, ondanks de pogingen van de consument om tijd te rekken. De consument heeft het gevoel dat de bank hem, terwijl hij al meer dan 40 jaar klant is bij de bank, heeft laten stikken.

2.6 Op de zitting heeft de consument verduidelijkt dat hij de indruk had tijdens zijn bezoek aan het kantoor in Amsterdam dat hij geadviseerd is door de bankmedewerker. De consument had de specifieke betalingsinstructies aan de bankmedewerker gegeven en die heeft de betaling uitgevoerd. De consument had zelfs zijn bankpas en code afgegeven, zodat de medewerker de betaling kon doen. De consument heeft zelf niet kunnen zien dat de betaling werd uitgevoerd, omdat hij aan de andere kant van het computerscherm zat.

De consument had de indruk gekregen dat hem was gegarandeerd dat de betaling binnen drie werkdagen gedaan zou zijn.

2.7 De schade van consument is direct het gevolg van het handelen van de bank. Niet alleen is het horloge 'custom made', een standaardversie van het horloge zelfs al veel duurder. Daarnaast heeft de consument zijn collectie van horloges niet kunnen uitbreiden waardoor hij in feite de potentiële waardeverhoging misloopt.

Het verweer

2.8 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

2.9 De betaling heeft niet plaatsgevonden, omdat [naam bank] geen eurocorrespondent is. Dat betekent dat die bank geen betalingen in euro's kan ontvangen, terwijl de instructie was om de betaling in euro's over te maken. Op de zitting heeft de bank verduidelijkt dat het bedrag wel is geaccordeerd door de intermediaire bank, Bank of New York Mellon die normaliter bij dit soort transacties als tussenstation functioneert maar dat uit onderzoek is gebleken dat die bank het bedrag niet heeft doorbetaald aan [naam bank]. Het bedrag is vervolgens weer teruggekomen bij de bank. De bank heeft geen invloed op dit proces. [Naam bank] bepaalde in dit geval hoe het traject van het bedrag liep. Dat het bedrag werd teruggeboekt, lag buiten de invloedsfeer van de bank. De bank krijgt ook doorgaans geen signaal van de andere partij dat en waarom een betaling niet is gelukt. Hoe een betaling verloopt, is dus voor risico van de consument.

2.10 De schade van de consument is indirecte schade die bovendien niet door de consument wordt onderbouwd. Indirecte schade wordt volgens artikel 64 van de voorwaarden niet vergoed. De consument heeft geen directe schade opgegeven. De consument heeft ook niet aan kunnen tonen dat zijn schade is ontstaan door handelen of nalaten van de bank.

2.11 De bank biedt excuses aan voor de communicatie. Medewerkers van de bank zijn geen adviseurs, maar assisteren klanten bij het uitvoeren van betalingen. Dat is ook in dit geval gebeurd. De bank heeft nadrukkelijk geen adviesrelatie met de consument. Desalniettemin erkent de bank dat bij het bezoek van de consument aan de bank de consument wellicht duidelijker had kunnen worden gemaakt wat de rol van de bank is. Ook in de communicatie na het mislukken van de betaling had de bank voortvarender kunnen reageren.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank aansprakelijk is voor de schade van de consument. De commissie leest de klacht zo dat er twee onderdelen zijn. Het eerste onderdeel betreft de schade die de consument heeft geleden.

Het tweede onderdeel betreft de communicatie tussen de consument en de bank. De commissie gaat hieronder op deze twee onderdelen afzonderlijk in.

Wat is de schade van de consument?

3.2 Allereerst beantwoordt de commissie de vraag of de consument schade heeft en wat deze schade dan is. De consument vindt dat hij schade heeft als gevolg van het handelen van de bank. De bank meent dat voor zover er schade is, dit indirecte schade is waarvoor de bank niet aansprakelijk is.

3.3 Op dit moment is er van schade (nog) geen sprake. Dit heeft twee redenen. Ten eerste is de consument op dit moment door het handelen van de bank niet in een slechtere positie gebracht dan voor de koop. De consument heeft zijn geld nog, hoeft geen vergoeding aan de juwelier te betalen, maar hij heeft daartegenover ook het horloge niet. De bank heeft ter zitting aangevoerd dat het mislukken van de transactie niet door handelen of nalaten van de bank is gebeurd. De betaling was geaccordeerd door de bank, maar niet doorgezet door Bank of New York Mellon. De bank krijgt hier geen bericht van en heeft dus zelf onderzoek moeten doen naar de reden van de afketsen van de betaling. Uit dat onderzoek bleek dat [naam bank] geen euro's kan ontvangen. De bank heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat hij geen invloed heeft op het proces, zodra het bedrag de bank heeft verlaten.

3.4 Nu stelt de consument dat de waarde van zijn collectie niet vermeerderd is en dat hij daardoor ook de waardestijging over de komende jaren misloopt. Het is echter niet te voorspellen of de consument een kans als deze wel of niet nog een keer krijgt. Het zou goed mogelijk kunnen zijn dat de consument een goed aanbod of misschien een beter aanbod krijgt in de toekomst. Het is dus allerminst zeker dat de door de consument gestelde schade daadwerkelijk bestaat. Dit is niet te voorspellen.

3.5 Tot slot roept deze situatie de vraag op of de juwelier de koop wel had mogen ontbinden en in hoeverre eigen schuld van de consument een rol speelt. Dat is een vraag die binnen de procedure bij Kifid niet beantwoord kan worden – de juwelier is immers geen partij in deze klacht – en waarvoor sowieso onvoldoende informatie is ingebracht in deze procedure. Wat wel duidelijk is, is dat de bank geen invloed kan of heeft kunnen uitoefenen op de relatie tussen de consument en de verkoper. Dat de eventuele schade dan afgewenteld zou worden op de bank is niet in proportie tot de rol die de bank in deze transactie heeft gespeeld. De bank heeft op de zitting ook voldoende aangetoond dat de transactie niet is mislukt door het handelen of nalaten van de bank, maar doordat de intermediaire bank het bedrag niet heeft doorgestuurd naar de bank van de juwelier.

Hoe verliep de communicatie tussen de consument en de bank?

3.6 De consument is ontevreden over de communicatie vanuit de bank. Hij is teleurgesteld over de informatie die hij kreeg tijdens zijn bezoek aan het kantoor in Amsterdam en de communicatie na het mislukken van de transactie. De bank heeft tijdens de zitting excuses aangeboden aan de consument voor de gang van zaken. De bank erkent dat hij voortvarender had kunnen zijn in het informeren van de consument. De commissie is het hiermee eens. De bank heeft de consument € 250,00 aangeboden ter compensatie van de door de consument genomen moeite. De commissie gaat er vanuit dat de bank dit aanbod gestand zal doen.

Conclusie

3.7 Op basis van het voorgaande oordeelt de commissie dat de consument geen schade heeft geleden waarvoor de bank aansprakelijk is. De bank heeft echter de consument beter kunnen informeren. De commissie gaat er vanuit dat de bank zijn eerdere aanbod gestand doet.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

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 de Algemene Bankvoorwaarden

64 Schade
(…)
64.2 ING is niet aansprakelijk voor indirecte schade (zoals gederfde winst of gevolgschade).