Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0212
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 17 maart 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de voorwaarden van de bank

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van oplichting via een derde partij. Het gaat echter om een onherroepelijke betalingstransactie die de bank niet kan terugboeken. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en daarom niet verplicht was om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken. Niet gebleken is dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar zorgplicht tegenover de consument. De vordering wordt daarom 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 aanvullende stukken van de consument; en 3) het verweerschrift van de bank.

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 de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. Van toepassing zijn de Voorwaarden Betaalrekening van de bank.

2.2 Op 26 juni 2020 heeft de consument vanaf zijn betaalrekening, via internetbankieren, een bedrag van € 10.125,11 ($ 11.274,11) overgemaakt naar een online broker genaamd [naam broker] in Hong Kong.

De consument was daarbij in de veronderstelling dat de ontvangende partij het bedrag zou gebruiken om voor hem te beleggen. Achteraf is gebleken dat dit niet juist was en dat hij is opgelicht door een derde partij, [naam derde partij]., die hem ertoe heeft bewogen geld over te maken naar die online broker.

2.3 De consument heeft van de oplichting melding gemaakt bij de bank en verzocht om zijn schade te vergoeden. De bank heeft dit verzoek afgewezen waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.4 De klacht van de consument komt neer op het verwijt dat de bank tekort is geschoten in haar zorgplicht door de betaalopdracht of overboeking zonder meer uit te voeren zonder een onderzoek te doen naar de ontvangende (buitenlandse) partij en/of door geen maatregelen te nemen om dergelijke oplichtingspraktijken te voorkomen. De consument acht de bank gehouden zijn schade van € 10.125,11 te vergoeden.

Het verweer

2.5 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 klacht gaat over de vraag of de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden en, zo ja, of de bank de schade moet vergoeden die de consument stelt te hebben geleden. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden en dus niet de gestelde schade hoeft te vergoeden en zal dat hierna toelichten.

Overboeking gedaan naar een bestaand bedrijf

3.2 De consument heeft de betreffende overboeking zelf verricht. In zo'n geval is de bank niet verplicht om de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer van de begunstigde te controleren. De bank heeft enkel gefungeerd als betaaldienstverlener.[1] De bank heeft daarbij gewezen op het feit dat de begunstigde partij, [naam broker], bij een bank in Hongkong bankiert en nadrukkelijk geen klant betreft van de bank zelf. De bank was dan ook niet gehouden onderzoek te doen naar deze partij.

[1] Zie eerdere uitspraken van Kifid hierover, zoals bijvoorbeeld GC 2021-0766, 2019-876 en 2019-771.

3.3 Op grond van artikel 11.1 van de Voorwaarden Betaalrekening van de bank is een opdracht die de klant via Mijn ING of via de Mobiel Bankieren App verzendt, na de autorisatie (met bijvoorbeeld de TAN-code of de mobiele PIN) onherroepelijk. Een uitgevoerde betaling die onherroepelijk is, zoals bepaald in artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek, kan de bank voorts niet zelf terugboeken, hiervoor is toestemming nodig van de begunstigde. De bank heeft hierbij verwezen naar een uitspraak van het Gerechtshof in Den Bosch waarin dat ook is uitgesproken.[2]

Geen zorgplicht geschonden

3.4 Hoewel de bank, gelet op haar maatschappelijke functie, een bijzondere zorgplicht heeft tegenover de consument die in een contractuele relatie tot haar staat, zijn er naar het oordeel van de commissie in dit geval geen feiten of omstandigheden gebleken op grond waarvan van de bank mocht worden verwacht dat zij de consument voor (het uitvoeren van) de overboeking moest waarschuwen of deze had moeten blokkeren.[3] Overboekingen die worden verricht door de persoon die bevoegd is over het betaalinstrument te beschikken vallen in beginsel binnen diens eigen verantwoordelijkheid.[4] Bij het voorgaande volgt de commissie de vaste lijn in haar uitspraken dat de bank slechts heeft opgetreden als betaaldienstverlener en de door de consument geaccordeerde betalingen correct heeft uitgevoerd. Niet gebleken is dat de bank destijds op de hoogte was van de intenties van de consument om te gaan beleggen of dat hij door een derde partij ertoe is bewogen om geld naar de betreffende begunstigde over te boeken. De bank was daarbij geen partij. Als betaaldienstverlener had de bank niet de plicht om de consument te waarschuwen voor de overboekingen noch de plicht om de overboekingen nader te onderzoeken of zelfs niet uit te voeren. Verder is niet komen vast te staan dat de Autoriteit Financiële Markten voor de betreffende (buitenlandse) beleggingsinstelling heeft gewaarschuwd, noch dat de bank bekend was dan wel had moeten zijn met de slechte reputatie van de beleggingsinstelling.

3.5 De commissie acht het uiteraard betreurenswaardig dat de consument na de betreffende overboeking vervolgens is opgelicht. De commissie heeft echter niet kunnen vaststellen dat de bank daarbij toerekenbaar is tekortgeschoten in haar zorgplicht tegenover de consument. De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen en de commissie zal de vordering daarom afwijzen.

---

[2] Een uitspraak van 19 juni 2012 te vinden op rechtspraak.nl onder ECLI:NL:GHSHE:2012:BW9175.
[3] Vergelijkbaar GC Kifid 2019-531 vanaf 4.5 en 2021-0766 vanaf 3.6.
[4] Zie Gerechtshof Den Bosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435, onder 3.14.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Voorwaarden Betaalrekening van de bank

11.1 Een eenmalige betaalopdracht die u per post verstuurt, is na het versturen onherroepelijk. Een opdracht die u via Mijn ING of via de Mobiel Bankieren App verzendt, is na autorisatie (met bijvoorbeeld de TAN-code of de mobiele PIN) onherroepelijk.