Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-527
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 augustus 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 23 juni 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument is slachtoffer geworden van oplichting. De gevorderde schade die verband houdt met de creditcard verrichte transacties, dienen voor zijn rekening en risico te blijven.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank en de desgevraagd aanvullende reactie daarop;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reactie van Consument op de dupliek.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening voorzien van pinpas bij de Bank aan. Consument maakt gebruik van internetbankieren.

2.2 Consument heeft op een gegeven moment een creditcard bij de Bank aangevraagd en verkregen.

2.3 Op 7 augustus 2018 is met behulp van de creditcard van de betaalrekening van Consument € 2.000,- en € 250,- afgeschreven.

2.4 De Bank heeft het door Consument met bedrijf G. gevoerde mailverkeer in deze procedure overgelegd; in die mails probeert Consument zijn geld terug te krijgen. Zo is door Consument op 16 augustus 2018 in een onder meer aan Lucas J. gerichte mail geschreven:

"Dear Lucas,
I still didnt received my 2350 euros from you as G [naam] *. When will you transfer it to my bank please?*

Let me hear from you as soon as possible. Your colleagues at compliance whom i sent all my documents and who told me i will receive my money soon and also mr [naam] *your account manager are also copied on this. Looking forward to recieving my money in the shortest time possible.*
Kind regards,
[naam Consument]

2.5 De Bank heeft deze mailcorrespondentie van Consument ontvangen. Voor het door de Bank uit te voeren transactieonderzoek mailt Consument op 6 september 2018 de Bank: "*(…) Hierbij is de bewijs dat ik heb geprobeerd contact op te nemen met het bedrijf in Londen maar ze negeert mijn alle mails. Ik hoop dat ik zal ZSM mijn geld terug te krijgen. (…)".*

2.6 In het proces-verbaal van aangifte van 12 september 2018 verklaart Consument daarover het volgende:

"*Hij deed aangifte en verklaarde het volgende over het in de aanhef vermelde incident, dat plaatsvond op de locatie genoemd bij plaats delict, tussen zondag 22 juli 2018 te 12:00 uur en woensdag 12 september 2018 te 12:00 uur:*

"*Op de eerste genoemde datum en tijd werd ik gebeld door een man die zich Lucas J.* [naam] *noemde. Hij sprak Engels en verklaarde mij voor het bedrijf G.* [naam] *te werken.*

Hij vroeg mij of ik geld wilde verdienen. Ik kon 700.- euro of meer verdienen per week. Eerst geloofde ik hem niet maar nadat hij mij vier keer had gebeld ben ik hem toch gaan geloven.

Om dit geld te kunnen verdienen moest ik een MasterCard aanvragen wat ik heb gedaan bij de ING bank. Ik moest vervolgens alle gegevens van de MasterCard aan Lucas doorgeven.

Ook dit heb ik gedaan. Dit ging allemaal telefonisch. Ik heb Lucas nooit gezien.

U vraagt mij waarom ik daar dan 700.- euro mee zou verdienen. Dat weet ik eigenlijk niet. Ik zou gewoon 700.- euro per week ontvangen. Lucas heeft mij telefonisch ook geholpen hoe ik moest inloggen in het bedrijf G. [naam]. *Ik heb daar nu ook een wachtwoord voor.*

Er werd op 7 augustus 2.000,- euro en 250,- euro van mijn Master Card afgeschreven naar het bedrijf F. [naam] *en S.*[naam].

Ik ben toen zeker wel tien keer gaan bellen met de genoemde Lucas. Vervolgens is er weer 100.- euro teruggestort naar mijn MasterCard. Dit was weer van het bedrijf S. [naam].

Omdat ik nu de genoemde Lucas [naam] *helemaal niet meer telefonisch kan bereiken vermoed ik dat ik ben opgelicht. Ik heb ook niemand het recht of de toestemming gegeven om geld van mijn rekening te halen. De aangever toont mij, verbalisant, de genoemde afschrijvingen en bijschrijving op zijn telefoon. Ik heb hier twee foto's van gemaakt welke ik bij dit proces-verbaal voeg.*

Het telefoonnummer van Lucas is +44[nummer] *en +44*[nummer].
Het telefoonnummer van G. [naam bedrijf] *is +44*[nummer].
Het mailadres is support@[naam].
Aan niemand werd het recht of de toestemming gegeven tot het plegen van het feit."

2.7 Op 23 oktober 2018 heeft Consument € 318,30 retour ontvangen.

2.8 Op het op 27 december 2018 door Consument voor akkoord ondertekende formulier "*Betaling creditcard terugvragen",* is door Consument over het contact opnemen met de begunstigde vermeld dat op 7 augustus 2018 telefonisch contact is gelegd, maar geen reactie is ontvangen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert betaling door de Bank van € 2.000,- met wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Op onterechte gronden is van de creditcard van Consument € 2.000,- afgeschreven. Consument heeft hiervoor - in welke zin dan ook- geen toestemming gegeven. Consument ontkent dat bij die transacties gebruik zou zijn gemaakt van zijn IP-adres. Consument is op 6 augustus 2018 zomaar gebeld. Consument heeft toen desgevraagd verteld niet geïnteresseerd te zijn in online trading om later te ontdekken dat zijn geld weg was. Consument heeft over de afgeschreven bedragen aangifte bij de politie gedaan en een klacht ingediend bij de politie op Cyprus.

3.3 Anders dan uit het formulier "Betaling creditcard terugvragen" is op te maken, is door Consument geen contact gelegd met de begunstigde om de afgeschreven bedragen geretourneerd te krijgen. Consument ontkent de creditcard ten behoeve van bedrijf G. te hebben aangevraagd dan wel met dit bedrijf over het terugbetalen van zijn geld gemaild te hebben. Consument begrijpt niet hoe de Bank aan deze mailberichten is gekomen. Met de aangevraagde creditcard wilde Consument online inkopen kunnen doen.

Verweer Bank

3.4 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 is van oordeel dat de Bank op juiste gronden het van de betaalrekening afgeschreven bedrag niet heeft terugbetaald. Het is Consument zelf geweest die met zijn creditcard € 2.000,- heeft overgeboekt.

4.2 Ten eerste volgt dit uit de mailcorrespondentie die Consument met het bedrijf G. en Lucas J. heeft gevoerd waarin Consument immers over zijn nog steeds niet terug-geboekte transacties schrijft, zie hiervoor onder 2.4.

4.3 Dit volgt ook uit het tussen Consument en de Bank gewisselde mailverkeer gericht op het door de Bank uit te voeren transactieonderzoek, waarin Consument over het negeren door de begunstigde van diens pogingen tot contact schrijft, zie hiervoor 2.5.

4.4 Tot slot volgt dit uit het door Consument voor akkoord ondertekende formulier "*Betaling creditcard terugvragen",* waarin hij desgevraagd over zijn tevergeefs contact opnemen met de begunstigde verklaart, zie hiervoor onder 2.8.

4.5 Gelet hierop worden al die stellingen van Consument die op een andere toedracht zouden wijzen gepasseerd: die stellingen zijn ongeloofwaardig.

4.6 De conclusie luidt derhalve dat de klacht ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.