Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-239
(E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 oktober 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 31 mei 2016
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument boekt een bedrag over naar een foutief rekeningnummer in de Verenigde Staten. Consument vordert restitutie van het verschil tussen het bedrag dat is overgeboekt en het bedrag dat is terugontvangen. De vordering wordt afgewezen. Volgens de voorwaarden is de Bank niet gehouden tot vergoeding over te gaan.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- de klachtbrief van Consument met als bijlage de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 28 april 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft getracht op 1 oktober 2015 als executeur testamentair een bedrag van $27.500,- (€25.040,61) over te maken naar een begunstigde in de Verenigde Staten via de online omgeving van de Bank. De transactie heeft op verzoek van Consument plaatsgevonden tegen Beneficiary Cost (BEN). De opdrachtgever betaalt daarbij geen kosten. Zowel de kosten van de bank van de opdrachtgever als de kosten van de bank van de begunstigde worden daarbij ten laste van de begunstigde gelegd. Naast deze mogelijkheid bestond bij internationale betalingen als de onderhavige de mogelijkheid de kosten te verdelen via Our Cost (OUR) – waarin Consument de kosten van de Bank én de kosten van de bank van de ontvanger zou betalen – en Shared Cost. In het laatste geval betaalt Consument de kosten van de Bank en betaalt de ontvanger de kosten van zijn eigen bank.

2.2 Op 13 oktober 2015 wordt een bedrag van € 24.341,89 retour geboekt op rekening van Consument. De Bank heeft in deze overboeking aangegeven dat de begunstigde niet juist zou zijn.

2.3 Consument heeft daarna telefonisch contact opgenomen met de klantenservice van de Bank en aangegeven dat de betaalopdracht mislukt is. Daarbij heeft Consument verzocht inzicht te krijgen in het verschil tussen het bedrag in Euro's dat is overgeboekt en terug ontvangen.

2.4 De Consument heeft op 14 oktober 2015 een klacht tegen de Bank gericht ten aanzien van het verschil tussen het bedrag in Euro's dat hij heeft overgeboekt en het bedrag dat hij heeft terugontvangen. Hij heeft de Bank gevraagd te laten zien uit welke posten het verschil tussen de beide bedragen is opgebouwd. Ook heeft hij de Bank gevraagd een terugvordering op te starten van de in rekening gebrachte kosten door de bank in de Verenigde Staten en de Bank verzocht hem te ondersteunen bij hernieuwd in te dienen internationale overschrijvingen.

2.5 De Bank heeft vervolgens op 26 oktober 2015 aan Consument het rekeningafschrift van de transactie toegestuurd. De Bank heeft aangeboden navraag te doen bij de buitenlandse Bank naar de specifieke reden van de in rekening gebrachte kosten, maar aangegeven daarbij afhankelijk te zijn van het antwoord van die buitenlandse Bank. Daarnaast heeft de Bank aangegeven geen kosten te kunnen terugvorderen die door de buitenlandse Bank zijn ingehouden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert restitutie van het verschil tussen het bedrag in Euro's dat is overgeboekt en is terugontvangen à € 689,72.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Aan deze vordering legt de Consument ten grondslag dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door zonder nadere specificatie of onderbouwing een bedrag van een klanttegoed te onttrekken.

3.3 De bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Centraal staat de vraag of de Bank kostenonttrekking bij de mislukte overboeking door de Bank rechtmatig is en voldoende is gespecificeerd.

4.2 Voordat aan beantwoording van de vraag naar de rechtmatigheid van de kostenonttrekking en de specificatie daarvan kan worden toegekomen, moet eerst worden bekeken in hoeverre op de Bank een plicht rust te onderzoeken wat de reden is voor het mislukken van een betaalopdracht.

4.3 Tussen partijen gelden de Voorwaarden Betaalrekening, die de Bank hanteert, waarin, voor zover hier van belang, de volgende artikelen zijn opgenomen:

> ***4 Valuta***
> *[…]*
> *4.2 U kunt bedragen overmaken of ontvangen in andere valuta's uit het assortiment van ING. Wij rekenen het bedrag dan om naar euro's. De wisselkoers is verschillend per betaalproduct en wordt dagelijks vastgesteld. De actuele wisselkoersen en de kosten vindt u op ING.nl.*
>
> ***65 Wisselkoersen***
> *ING mag wisselkoersen met onmiddellijke ingang wijzigen. Wij zijn niet verplicht u dat te melden. De actuele wisselkoers vindt u op ING.nl.*
>
> ***73 Onjuist rekeningnummer***
> *73.1 Als u in de betaalopdracht een onjuist rekeningnummer heeft gezet, is ING niet aansprakelijk voor de schade die u daardoor lijdt.*
>
> ***74 Betaalopdracht niet of niet goed uitgevoerd***
> *[…]*
> *74.4 Als u ING meldt dat een betaalopdracht niet of niet goed is uitgevoerd, onderzoeken wij of dat inderdaad zo is. Wij brengen u binnen vier weken op de hoogte van de uitkomst van dat onderzoek.*

4.4 Consument heeft de Bank gevraagd naar de reden voor het mislukken van de betaalopdracht nadat het bedrag op zijn betaalrekening werd teruggeboekt. In haar brief van 26 oktober 2015 heeft de Bank aangegeven dat zij niet kan zeggen welk beleid de buitenlandse bank hanteert met betrekking tot de data die zij nodig hebben bij het verwerken van de overschrijving.

4.5 Consument heeft in het klachttraject gesteld dat hem onduidelijk is gebleven waarom de transactie verkeerd was gegaan. Ter zitting heeft Consument aangegeven dat hij zelf een onjuist rekeningnummer heeft gebruikt en er een cijfer teveel in het rekeningnummer was opgenomen. De betaling is op enig later moment alsnog succesvol uitgevoerd. Met deze mededeling van Consument is komen vaststaan dat de betaalopdracht niet onjuist is uitgevoerd door de Bank.

4.6 De Commissie oordeelt dat de Bank, gezien de fout die Consument heeft gemaakt, niet verplicht is een onderzoek in te stellen naar het mislukken van de betaalopdracht of de schade die uit mislukken daarvan voortvloeit te vergoeden. Dit volgt uit de onder 4.3 aangehaalde Voorwaarden Betaalrekening. De vordering wordt afgewezen.

4.7 Ten aanzien van het verschil tussen het bedrag in Euro's dat is overgeboekt en is terugontvangen, heeft de Bank Consument verwezen naar de buitenlandse bank bij brief van 26 oktober 2015. In de klachtprocedure bij Kifid heeft de Bank een eerste aanzet tot een specificatie van de ingehouden kosten gegeven. Pas ter zitting is daadwerkelijk gespecificeerd waaruit het bedrag bestaat dat het verschil vormt.

De Commissie is van oordeel dat de Bank zich er in de interne klachtprocedure en in de behandeling van de zaak bij Kifid veel te gemakkelijk vanaf heeft gemaakt. Het had op de weg van de Bank gelegen een specificatie van het ingehouden bedrag aan Consument te verstrekken toen die daar om vroeg.

4.8 Ter zitting heeft de Bank zich op het formalistische standpunt gesteld dat zij niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de fout van Consument. Zij heeft toegegeven dat zij veel eerder de gevraagde informatie had kunnen verschaffen. De Commissie is overigens van mening dat de Bank in deze zaak een wat klantvriendelijker houding had kunnen innemen.

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.