Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-898
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 oktober 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 8 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft € 500,- overgemaakt. Consument heeft die overboeking van de Bank teruggevorderd. De Commissie is van oordeel dat op de Bank geen plicht rust het bedrag te vergoeden.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank, waarin zij heeft verwezen naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen;

De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Met toepassing van artikel 32 lid 2 beslist zij nu op de Klacht.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 7 juni 2019 een advertentie op Facebook gezien van een bedrijf genaamd [naam bedrijf]. In die advertentie stond dat met Bitcoin veel geld te verdienen was. Zij heeft vervolgens € 500,- overgemaakt. Daarna heeft zij spijt gekregen van de overboeking en contact opgenomen met het bedrijf dat op Facebook adverteerde en later ook met de Bank. De Bank heeft haar aangegeven dat zij aangifte van oplichting moest doen. Dit heeft zij op 12 juni 2019 gedaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 500,- vergoeding van de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft aangegeven dat zij de Bank heeft geïnformeerd en heeft verzocht het overgeboekte bedrag aan haar terug te storten. Toen zij haar politie-aangifte bij de Bank heeft willen afgeven, werd die niet geaccepteerd en werd haar gezegd dat de zaak onderzocht zou worden. Later heeft zij vernomen dat een onderzoek niet heeft plaatsgevonden.

Consument geeft aan slachtoffer te zijn geworden van oplichting en vordert het overgeboekte bedrag van € 500,- terug. Zij heeft gesteld dat het bedrag door de Bank had kunnen worden teruggevorderd wanneer haar melding van de oplichting serieus was genomen door de Bank.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De vraag is of de overboeking door de Bank had kunnen worden teruggedraaid wanneer de Bank daartoe een poging had gedaan na de melding van Consument. De Commissie merkt op dat het gaat om een transactie die door Consument welbewust is geïnitieerd en is geautoriseerd. Zie artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW). De Bank trad in dat kader op als betaaldienstverlener en heeft de transactie voor Consument uitgevoerd.

4.2 Consument heeft gesteld dat er voor de Bank een mogelijkheid bestond de overboeking terug te draaien na de melding. De Bank heeft aangegeven dat het betalingssysteem niet op die manier werkt. Het proces van overboeking maakt dat de gelden direct en automatisch worden overgeboekt. Eenmaal geautoriseerde betaalopdrachten kunnen door betaaldienstverleners niet meer worden teruggedraaid. De Commissie is van oordeel dat het verwijt aan de Bank ongegrond is en dat de vordering om die reden dient te worden afgewezen.

4.3 Ten overvloede merkt de Commissie op dat de Bank heeft aangegeven dat zij de doelrekening inmiddels heeft aangemerkt als frauduleus. Wanneer op dit moment gelden worden overgeboekt naar het rekeningnummer wordt de betaling door de Bank eerst geblokkeerd en wordt contact met de desbetreffende klant opgenomen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.