Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-606
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 november 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: American Express Europe S.A., mede kantoorhoudende te Amsterdam, verder te noemen AMEX
Datum uitspraak	: 22 juli 2020
Aard uitspraak	: Beslissing over de behandelbaarheid

Samenvatting

Beslissing met betrekking tot de behandelbaarheid. Consument heeft een bedrag overgemaakt naar een creditcardaccount van een derde bij American Express. Degene aan wie ze het geld heeft overgemaakt, weigert het bedrag aan haar terug te betalen. Consument heeft American Express gevraagd om het bedrag aan haar terug te betalen. De Commissie oordeelt dat de klacht niet-behandelbaar is omdat Consument niet kan worden aangemerkt als 'consument' in de zin van het reglement. Zij is namelijk niet de afnemer van de door American Express geleverde diensten.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies per 1 april 2017, hierna aan te duiden als: 'het Reglement') en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van AMEX;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van AMEX.

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 heeft in oktober 2017 [naam persoon] (hierna: L.) leren kennen via een dating app.

2.2 In januari 2018 heeft L. aan Consument aangeboden om de aankoop van een woning in Amsterdam voor haar voor te financieren. In verband hiermee stelde hij voor om een bedrag van € 50.000,-, dat Consument aan overwaarde van haar voormalige woning bezat, naar zijn American Express creditcard-account bij AMEX over te boeken. Dit bedrag zou hij daarna belastingvrij aan Consument kunnen terugschenken.

2.3 Op 11 januari 2018 heeft Consument vanaf haar betaalrekening bij ING Bank N.V. het bedrag van € 50.000,- gestort op het American Express account met IBAN [nummer] bij AMEX.

2.4 Consument heeft L. diverse keren verzocht om het bedrag van € 50.000,- aan haar terug te betalen. Terugbetaling heeft echter nooit plaatsgevonden. In februari 2019 is Consument tot de ontdekking gekomen dat L. een (internationale) oplichter is en hij in gevangenschap zijn berechting afwacht. Ook blijkt het in 2.3 genoemde account niet van L. te zijn, maar van een derde.

2.5 Consument heeft AMEX aansprakelijk gesteld voor de door haar geleden schade. AMEX heeft de aansprakelijkheid afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van € 50.000,-, verhoogd met wettelijke rente vanaf 11 januari 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
AMEX is ter zake van de overboeking tekortgeschoten in de zorgplicht die zij als financiële instelling heeft ten opzichte van derden (i.c. Consument) met wier belangen zij rekening behoort te houden. De overschrijving van € 50.000,- is aan te merken als een ongebruikelijke transactie. Het had daarom op weg van AMEX gelegen om nader onderzoek te doen naar deze transactie.

Verweer Amex

3.3 AMEX heeft de stelling van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Voordat de vordering van Consument inhoudelijk wordt beoordeeld, dient te worden nagegaan aan de hand van het Reglement (artikel 38.9) of deze procedure in aanmerking komt voor behandeling door de Commissie.

4.2 Voor het beoordelen van de behandelbaarheid, stelt de Commissie het volgende vast. Consument heeft op 11 januari 2018 een bedrag van € 50.000,- overgemaakt naar een American Express account. Het account was niet van Consument en niet is gebleken dat een contractuele relatie tussen Consument en AMEX bestond.

4.3 Dat tussen Consument en AMEX geen contractuele relatie bestond, is van belang voor de behandelbaarheid van de klacht. In artikel 1 van het Reglement is bepaald dat dit klachteninstituut klachten behandelt van "Consumenten over Financiële diensten tegen Financiële dienstverleners". De begrippen Consument, Financiële dienst en Financiële Dienstverlener moeten worden uitgelegd zoals omschreven in artikel 60 van het Reglement. Het Reglement wordt, conform vaste rechtspraak van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep, zo uitgelegd dat voor behandelbaarheid van de klacht vereist is dat Consument zelf een product of dienst van zijn wederpartij in de klachtprocedure heeft afgenomen. Deze lijn is uitgezet in een uitspraak van de Geschillencommissie van 18 december 2017 (GC Kifid 2017-857). In latere uitspraken is deze lijn gehandhaafd (zie twee recente uitspraken: GC Kifid 2018-748 en 2019-677, alsmede Commissie van Beroep 2020-013), zodat van een vaste lijn kan worden gesproken.

4.4 Nu Consument geen contractuele relatie heeft met AMEX en dus geen afnemer van de door AMEX geleverde diensten is, is de klacht daarom niet behandelbaar. De Commissie komt dan ook niet toe aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

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.