Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-086
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 juni 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 31 januari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een bedrag van € 10.000,- overgemaakt naar een buitenlandse partij, ter belegging in binaire opties. Niet lang daarna heeft zij gevraagd om teruggave van haar inleg, maar de buitenlandse partij heeft hierop gereageerd dat haar inleg verdampt zou zijn. Consument vordert dat de Bank, waar zij de betaalrekening aanhoudt waar vandaan zij het bedrag van € 10.000,- overgemaakt heeft, haar schade vergoedt. De Commissie is van oordeel dat er voor de Bank geen aanleiding was om Consument te waarschuwen of om de betaling tegen te houden. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvullingen hierop van 10, 20 en 25 september 2019 en 24 oktober 2019;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank (hierna: de betaalrekening).

2.2 Op 5 november 2018 heeft Consument telefonisch contact gehad met [buitenlandse partij], een buitenlandse onderneming die handelt in binaire opties (hierna: de buitenlandse partij).

Later die dag heeft zij in een iDEAL-betaling € 10.000,- overgemaakt naar de buitenlandse partij.

2.3 Op 31 augustus 2018 heeft de Britse Financial Conduct Authority gewaarschuwd dat de buitenlandse partij financiële producten of diensten levert in het Verenigd Koninkrijk, zonder daarvoor over de juiste vergunningen te beschikken.

2.4 Consument heeft in november 2018 bij de buitenlandse partij het door haar overgemaakte bedrag teruggevraagd, maar de buitenlandse partij heeft geen gehoor gegeven aan dit verzoek. Volgens de buitenlandse partij was de waarde van de belegging van Consument geheel verdampt.

2.5 Op het gebruik van de betaalrekening van Consument zijn de Algemene bankvoorwaarden 2017 van toepassing verklaard. In deze voorwaarden is het volgende opgenomen:

*"**2. Zorgplicht***
Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.
2.1 Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 10.000,- van de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft haar zorgplicht geschonden door Consument niet te wijzen op de ongewone overboeking van € 10.000,- naar de buitenlandse partij. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument is opgelicht door de buitenlandse partij en er is erg misbruik gemaakt van haar vertrouwen. Toen zij het bedrag van € 10.000,- overmaakte, wist zij niet dat de buitenlandse partij een frauduleuze organisatie was.
- Er is gewaarschuwd voor de buitenlandse partij door de Britse Financial Conduct Authority en andere toezichthouders.
- De betaaldienstverlener is op grond van regelgeving van de ACM aansprakelijk voor wanprestatie door de begunstigde.

- Consument begrijpt niet dat een oplichter zoals de buitenlandse partij als een investeringsmaatschappij gezien kan worden. De Bank zou toch ook geen betalingen goedkeuren van een terroristische organisatie, als die terroristische organisatie een investeringsonderneming opgezet zou hebben?
- Consument heeft de Bank om een *chargeback* van de betaling van € 10.000,- gevraagd, omdat de buitenlandse partij geen dienst of investering geleverd heeft. Ook heeft Consument de Bank gevraagd om een *recall* van de betaling uit te voeren.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt allereerst op dat het te betreuren is dat Consument slachtoffer is geworden van een oplichtingspraktijk, en hierdoor schade lijdt ten bedrage van € 10.000,-. Omdat Consument een klacht over de Bank ingediend heeft, is het aan de Commissie om te beoordelen of de Bank de overboeking van € 10.000,- had moeten tegenhouden, of daarvoor had moeten waarschuwen. De conclusie luidt dat de Bank daar niet toe verplicht was en de Commissie licht dit als volgt toe.

De uitvoering van de transactie

4.2 Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de Bank had moeten opmerken dat de betaling van € 10.000,- ongewoon was in vergelijking met haar reguliere betalingsverkeer, en dat de Bank uit hoofde van haar zorgplicht daarom maatregelen had moeten treffen. De Bank heeft dit betwist en heeft aangevoerd dat zij zich weliswaar zeer inspant om fraude en misbruik van betaalrekeningen te voorkomen, maar dat er geen aanleiding was om de betaling van € 10.000,- te blokkeren of Consument te waarschuwen. Hierbij speelt volgens de Bank een rol dat Consument zelf opdracht gegeven heeft voor de betaling en de betaling zelf geaccordeerd heeft.

4.3 De Commissie merkt op dat de Bank ten tijde van de overboeking op 5 november 2018 *geen* algemene verplichting had om transacties te monitoren. Wel kan van de Bank verwacht worden dat, als er gegronde redenen zijn om te twijfelen aan een betaalopdracht, zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen (zie in vergelijkbare zin de eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nrs. 2016-602 en 2019-671). De Commissie volgt de Bank in haar verweer dat het gegeven dat Consument zelf opdracht gaf voor de betaalopdracht en deze accordeerde, een belangrijke reden was om niet te twijfelen aan de opdracht.

Overboekingen, die worden verricht door de persoon die bevoegd is te beschikken over het saldo op de rekening, vallen in beginsel immers binnen diens eigen verantwoordelijkheid. Zie Gerechtshof Den Bosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435, r.ov. 3.14.

4.4 Consument heeft aangedragen dat de Britse Financial Conduct Authority gewaarschuwd heeft voor de buitenlandse partij, omdat deze actief was in het Verenigd Koninkrijk zonder over de vereiste vergunningen te beschikken. Dat leidt echter niet tot een ander oordeel. De Bank hoeft in de uitvoering van haar taken als betaaldienstverlener immers niet op de hoogte te zijn van waarschuwingen van een (buitenlandse) toezichthouder over beleggingsinstellingen. Zie in dit kader de eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-531, overweging 4.10, en uitspraak nr. 2019-671.

4.5 Ten aanzien van de opmerking van Consument dat de Bank een betaling naar een terreurorganisatie ook niet zou uitvoeren, is niet gesteld en ook niet gebleken dat daar in het onderhavige geval sprake van is. De Commissie gaat daarom voorbij aan deze opmerking. Verder heeft Consument haar stelling dat de Bank aansprakelijk is op grond van regelgeving van de ACM desgevraagd niet onderbouwd. Ook deze stelling kan daarom niet tot een ander oordeel leiden.

Kan de transactie teruggedraaid of hersteld worden?

4.6 Consument heeft benoemd dat zij bij de Bank een verzoek heeft ingediend voor een *chargeback* of *recall* van de betaling van € 10.000,-. De Bank heeft in reactie hierop gemeld dat het niet mogelijk is om een betaling die door Consument zelf verricht is, terug te draaien of te herroepen. Aangezien Consument daar niets tegenin gebracht heeft, beschouwt de Commissie ook dit klachtonderdeel als afgedaan.

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.