**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-818**
**(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 27 februari 2020 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank |
| Datum uitspraak | : 7 oktober 2020 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |
| Uitkomst | : Ongegrond |
| Bijlage(n) | : Relevante artikelen Voorwaarden Creditcard en Platinumcard |

## Samenvatting

Boilerroomfraude. Consument heeft met haar creditcard geïnvesteerd in binaire opties en is hierbij slachtoffer geworden van fraude. Consument heeft haar verliezen van de Bank gevorderd. De Commissie oordeelt in lijn met de uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531 dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

## 1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- 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 het Reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet-bindend is en dat partijen zich er niet aan hoeven houden.

## 2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een creditcard aan bij de Bank. Op de overeenkomst tussen de Bank en Consument zijn onder meer de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. De relevante artikelen zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen. Voor zover nodig zal hiernaar worden verwezen.

2.2 Met de creditcard heeft Consument diverse transacties verricht ten behoeve van de bedrijven fxplace.trade Nicosia, Prime Marshall LTD en Jubiter.com (hierna: de buitenlandse maatschappijen). Consument was in de veronderstelling dat de buitenlandse maatschappijen als online brokers met haar inleg voor haar zouden handelen in financiële instrumenten, zoals aandelen en binaire opties.

2.3 De buitenlandse maatschappijen hebben echter de inleg van Consument niet aangewend om te investeren en zij blijkt slachtoffer geworden te zijn van fraude. Consument heeft de Bank verzocht de door haar geleden schade te vergoeden door middel van een chargeback, maar de Bank heeft dit verzoek geweigerd. Consument kan zich niet met deze beslissing verenigen en heeft een klacht ingediend. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna Consument de klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering van Consument*

3.1 Consument heeft een schadebedrag van € 18.000,00 gevorderd. Bij repliek heeft zij dit bedrag gematigd naar € 13.705,95.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Ter onderbouwing van haar vordering heeft Consument, kort samengevat, aangevoerd dat zij slachtoffer is geworden van oplichting en fraude door frauduleuze maatschappijen en dat de transacties zonder haar instemming zijn verricht. De Bank heeft de transacties mogelijk gemaakt en heeft daardoor niet aan de op haar rustende zorgplicht voldaan. De Bank dient op grond van de GeldTerugService, de Chargeback Guide en de regelgeving van de Visa Card de door Consument geleden schade te vergoeden. Op het internet zijn bovendien waarschuwingen te vinden voor de buitenlandse maatschappijen en de Bank had Consument ervoor moeten behoeden om de overboekingen te verrichten en had onderzoek moeten verrichten naar de buitenlandse maatschappijen.

*Verweer van de Bank*

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 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en ten gevolge daarvan de door Consument gevorderde schade dient te vergoeden. Ter beantwoording van deze vraag neemt de Commissie het navolgende in overweging.

4.2 De Commissie stelt vast dat tussen partijen niet ter discussie staat dat Consument slachtoffer is geworden van fraude bij de handel in binaire opties. Hoewel dit zeer te betreuren is en aangifte tegen de buitenlandse maatschappijen voor de hand ligt, kan Consument naar het oordeel van de Commissie geen succesvol beroep doen op de Voorwaarden (zie bijlage) en hetgeen hieromtrent op de website van de Bank is bepaald (zie bijlage). Ontevredenheid over dienstverlening en stortingen op een beleggingsaccount zijn immers expliciet uitgesloten van de GeldTerugService. Dat de door Consument overgeboekte bedragen door de buitenlandse maatschappijen niet daadwerkelijk zijn belegd in een beleggingsaccount, doet hieraan niets af. Onderhavig geschil wijkt hierin niet af van het geschil dat door de Commissie is beoordeeld in de uitspraak Geschillencommissie Kifid 2019-531. De buitenlandse maatschappijen fungeren immers als online brokers en Consument had de intentie te beleggen in een beleggingsaccount. De overboekingen zijn bovendien door Consument verricht. Als betaaldienstverlener is de Bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten. De Bank heeft hieraan voldaan door op te treden als betaaldienstverlener.

4.3 Op de rol van betaaldienstverlener zijn geen specifieke publiekrechtelijke zorgplichten van toepassing. De generieke zorgplichtbepaling van artikel 4:24a Wet op het financieel toezicht (Wft) geldt dan als vangnetbepaling. Deze zorgplicht strekt echter niet verder dan de reeds bestaande civielrechtelijke zorgplicht. Deze zorgplicht houdt in dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van haar rekeninghouder (Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493).

4.4 Nu de Bank bij de overboekingen enkel heeft opgetreden als betaaldienstverlener, is haar rol beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De Bank kan derhalve geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van betalingstransacties zonder nader onderzoek te doen. Wel kan van de Bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, hetgeen kan wijzen op beleggingsactiviteiten, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de Bank zich daadwerkelijk bewust was (Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531 en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399).

4.5 Consument heeft verder gesteld dat het internet waarschuwt voor de buitenlandse maatschappijen en dat de Bank haar had moeten behoeden voor het verrichten van de overboekingen. Ten aanzien hiervan merkt de Commissie op dat de rol van de Bank als betaaldienstverlener beperkt is tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. Op een betaaldienstverlener rust niet in het algemeen de plicht om betaaldienstgebruikers zoals Consument te waarschuwen op basis van een waarschuwing van een financieel toezichthouder noch om overboekingen nader te onderzoeken of zelfs niet uit te voeren.

Niet is komen vast te staan dat de Bank op de hoogte was dat de gelden werden overgemaakt naar rekeningnummers van een frauderende beleggingsinstelling, althans dat is gesteld noch gebleken. De Bank had daarvan ook niet op de hoogte hoeven te zijn, omdat zij niet verplicht is de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren (rechtbank Amsterdam ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, rechtbank Amsterdam ECLI:RBAMS:2018:4656). Tevens hoeft de Bank als betaaldienstverlener niet op de hoogte te zijn van waarschuwingen van verschillende websites op internet. Dit zou anders kunnen zijn als de Bank de rol van beleggingsdienstverlener vervulde, waarvan hier geen sprake is.

4.6 Consument heeft de Bank op grond van de Mastercard Chargeback Guide en de Visa Card regelgeving verzocht om de door haar geleden schade te vergoeden. De Bank heeft hiertegen aangevoerd dat de Mastercard Chargeback Guide van toepassing is op de relatie tussen Mastercard (als uitgever van de creditcard) en de Bank, niet tussen Consument en de Bank. Nu geen sprake is van een beding ten behoeve van een derde, kan Consument zich niet beroepen op de Mastercard Chargeback Guide. De Commissie volgt het verweer van de Bank, zoals reeds is overwogen in onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-531 en 2019-883, waardoor de gevorderde schade niet op grond van de Mastercard Chargeback Guide voor vergoeding in aanmerking kan komen. De creditcard van Consument betreft overigens een Mastercard en geen Visa card, waardoor de regelgeving van Visa niet van toepassing is op dit geschil.

4.7 Op grond van de voorgaande overwegingen concludeert de Commissie dat niet is komen vast te staan dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. De Commissie oordeelt daarom dat de klacht ongegrond is en dat de Bank de door Consument gevorderde schade niet hoeft te vergoeden. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

## 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.*

# Bijlage: relevante artikelen van de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard

*"**10 Betalen en geld opnemen met pincode***
*(…)*
*10.3 U geeft uw instemming om de betaalopdracht uit te voeren door uw pincode in te voeren en vervolgens op de OK toets van de betaalautomaat te drukken. U kunt die betaalopdracht daarna niet meer intrekken.*
*(…)*
***12 Betalen zonder pincode of handtekening***
*12.1 U kunt met uw betaalkaart betalen zonder uw pincode of handtekening, bijvoorbeeld op websites op het internet of bij tol- en parkeerautomaten.*
*12.2 Als u met uw betaalkaart zonder pincode of handtekening betaalt, geeft u instemming aan ING om de betaalopdracht uit te voeren door uw betaalkaart in te voeren in de automaat of dicht tegen de automaat aan te houden die geschikt is voor contactloos betalen. 12.3 Als u betaalt op een website geeft u instemming aan ING om de betaalopdracht uit te voeren door de gegevens van uw betaalkaart in te voeren en de opdracht vervolgens toe te staan. U kunt die betaalopdracht daarna niet meer intrekken.*

***13 (Laten) terugstorten***
*13.1 Als u heeft betaald met uw betaalkaart, kunt u in bepaalde situaties ING vragen om het betaalde bedrag terug te storten. Dat moet u wel doen binnen acht weken na de boekdatum van de betaling.*
*13.2 Een betaling laten terugstorten is alleen mogelijk als er is voldaan aan de volgende twee voorwaarden: a) toen u uw instemming gaf voor de betaling was het transactiebedrag nog niet bekend. b) het bedrag dat u heeft betaald, is hoger dan u redelijkerwijs had kunnen verwachten, bijvoorbeeld op grond van eerdere vergelijkbare betalingen.*
*13.3 Als aan deze twee voorwaarden is voldaan, bijvoorbeeld in het geval van een borgbetaling, storten wij het betaalde bedrag binnen tien werkdagen na ontvangst van uw verzoek terug op uw Betaalrekening of creditcardrekening. Wij vertellen dan ook bij wie u een klacht kunt indienen.*

***Bestedingen***
*(…)*
- *U kunt gebruik maken van de GeldTerugService als een verkoper niet of niet volgens afspraak levert en na overleg ook niet levert of terugbetaalt. Kijk voor meer uitleg over GeldTerugService op ING.nl/creditcards.*
- *Op uw verzoek storten wij het bedrag binnen 10 werkdagen terug op uw Betaalrekening (GeldTerugService), tot 120 dagen na de vastgelegde afleverdatum of boekdatum van de betaling. (…):"*

Op de website van de Bank is ten aanzien van de GeldTerugService bepaald:

## "Wanneer geldt de GeldTerugService?

Probeer altijd eerst tot een oplossing me de verkoper te komen. Kom je er samen niet uit, of is de verkoper onbereikbaar? Dan kun je gebruik maken van de GeldTerugService.

## De GeldTerugService is te gebruiken als:

- een onterecht bedrag is afgeschreven van de Creditcard of Platinumcard.
- je 30 dagen na de betaling je aankoop nog niet hebt ontvangen.
- het bestelde product verkeerd geleverd of nep is.
- de verkoper een bedrag zou terugstorten, maar dit na 15 dagen nog niet is gebeurd.
- je geen of te weinig geld hebt gekregen bij een opname bij een geldautomaat.

**De GeldTerugService geldt niet als…**

- je ontevreden bent over een geleverde dienst.
- het een storting op een beleggingsaccount (ook cryptovaluta) betreft.
- Je een donatie hebt gedaan via een crowdfundingplatform.
- (…)”