Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0473
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 7 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden van de bank

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van oplichting. De bank is niet gehouden de hierdoor door de consument geleden schade te vergoeden. De consument heeft de gelden eerst overgemaakt naar zijn beleggingsaccount bij [naam platform 1] waarna hij de gelden heeft overgeboekt naar een (achter bezien frauduleuze) derde partij die hem heeft opgelicht. De overboekingen van de bedragen naar zijn account bij [naam platform 1] moeten worden beschouwd als toegestane transacties omdat deze door de consument zelf zijn verricht en geautoriseerd. Er is niet voldaan aan de bepaling die gaat over de vergoeding van schade als gevolg van fraude, verlies of diefstal van de creditcard. Ook de GeldTerugService van de bank is daarop niet van toepassing. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank en een creditcard. Daarop zijn onder andere de 'Voorwaarden Creditcard en Platinumcard' van de bank van toepassing. Enkele bepalingen daaruit zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 Op de creditcard is de GeldTerugService van toepassing. Op de website van de Bank wordt een uitleg van de GeldTerugService gegeven:

> ***"GeldTerugService creditcard***
> *(…)*
> ***Wanneer kun je gebruikmaken van de GeldTerugService?***
> *(…)*
> *De GeldTerugService is te gebruiken als:*
> *- je een onterecht bedrag is afgeschreven van je 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.*
> *- je niet direct aan de verkoper hebt betaald, maar bijvoorbeeld via Western Union of PayPal"*

2.3 De consument heeft in de periode van 23 april 2021 t/m 13 juli 2021 tien keer een bedrag overboekt van zijn rekening bij de bank naar zijn Dollar account bij [naam platform 1], een handelsplatform voor cryptocurrency. Het gaat om een bedrag van ruim € 11.352,00. De consument heeft vervolgens dit bedrag, in 9 transacties, van zijn account bij [naam platform 1] overgeboekt naar een andere aanbieder van crypto-currency, genaamd [naam platform 2] ([naam platform 2]). Toen het enige tijd later niet lukte om een bedrag op te nemen van zijn account bij [naam platform 2], heeft de consument zich gerealiseerd dat hij was opgelicht door degene die hem dat had aangeraden. Op 31 juli 2021 heeft de consument daarvan aangifte gedaan bij de Nederlandse politie.

2.4 De consument heeft via de zogeheten GeldTerugService bij de bank een verzoek tot terugbetaling van het bedrag van in totaal € 11.352,00 ingediend.

Bij email van 6 augustus 2021 heeft de bank daarop als volgt gereageerd:

"Uit uw informatie blijkt dat de transactie betrekking heeft op geld dat u heeft gestort in een beleggingsaccount. ING biedt een GeldTerugService aan als er een verkeerde afschrijving heeft plaatsgevonden van uw creditcard. Op de website van ING kunt u lezen wanneer er een GeldTerugService kan worden aangevraagd en wanneer niet. De GeldTerugService verloopt via Mastercard, waarbij ING gebonden is aan de regels van Mastercard. Transacties met betrekking tot het openen van een beleggingsaccount (cryptomunten) door middel van het storten van geld daarop, en ook wanneer u vervolgens ontevreden bent over de geleverde diensten van het bedrijf, kunnen volgens de regelgeving van Mastercard niet teruggevraagd worden. Via deze weg kunnen wij de betaling dan ook niet voor u terugvragen. (…)"

2.5 De consument heeft bij de bank bezwaar gemaakt tegen de afwijzing van zijn verzoek en heeft, na het uitblijven van een reactie van de bank, zijn klacht bij het Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument acht de bank gehouden om het bedrag van € 11.352,00 aan hem te vergoeden. Volgens de voorwaarden wordt namelijk misbruik van de creditcard door diefstal of fraude volledig gedekt. In zijn geval is daarbij geen sprake geweest van fraude of opzet of grove nalatigheid van zijn kant. De consument is door een derde opgelicht en hij heeft deze diefstal en fraude gemeld bij de bank en aangifte gedaan bij de politie. Ook is de oplichting gemeld bij de politie in Singapore en heeft hij verschillende andere organisaties en ministeries aangeschreven omdat deze criminele cyber scam organisatie gestopt en aangepakt moet worden. De bank heeft een zorgplicht en de consument is al jaren klant van de bank. Het geld is met voorbedachten rade van hem gestolen. De consument beroept zich ook op de GeldTerugService van de bank.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de bank gehouden is de door de consument geleden schade van € 11.352,00 te vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dat als volgt toe.

Geen misbruik van de creditcard

3.2 De overboekingen van de bedragen door middel van zijn creditcard naar zijn account bij [naam platform 1] moeten worden beschouwd als toegestane transacties omdat deze door de consument zelf zijn verricht en geautoriseerd in overeenstemming met de gestelde voorwaarden. Er was daarbij geen sprake van misbruik van de creditcard door fraude, verlies of diefstal van de kaart. Het geld of zijn creditcard was op dat moment van de transacties nog niet gestolen of ontvreemd. De commissie is dan ook van oordeel dat de bank terecht heeft gesteld dat niet is voldaan aan de bepaling van de bank die gaat over de vergoeding van schade als gevolg van fraude, verlies of diefstal van de creditcard.

3.3 De bank heeft bij de transacties opgetreden als betaaldienstverlener, waarbij de bank verplicht is gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan.[1]

De GeldTerugService van de bank is niet van toepassing

3.4 De consument heeft ook een beroep gedaan op de GeldTerugService van de bank. De GeldTerugService geeft de consument de mogelijkheid om (kort gezegd) bij een onbekende, te hoge of onterechte afschrijving de creditcardbetaling terug te krijgen. De GeldTerugService is opgenomen in de voorwaarden van de bank (zie bijlage) waarbij voor meer uitleg wordt verwezen naar de website van de bank (zie 2.2). Daaruit volgt onder andere dat deze service niet geldt als het een storting op een beleggingsaccount (ook cryptovaluta) betreft. Het is daarnaast niet mogelijk om een betaling terug te krijgen in het geval van ontevredenheid over een geleverde dienst.[2] In dit geval heeft de consument de gelden overgemaakt naar [naam platform 1] waar het op zijn (Dollar)account is bijgeschreven. In die zin is sprake van een geleverde dienst. De consument is vervolgens door een derde bewogen het geld van daaruit naar een account van een (achteraf bezien frauduleuze) derde partij over te maken die hem vervolgens heeft opgelicht.

3.5 Gesteld noch gebleken is dat de bank naar aanleiding van de (bevoegde) transacties van de consument naar zijn account bij [naam platform 1], wist of had moeten weten dat de consument vervolgens zou worden opgelicht op de wijze zoals hiervoor omschreven. De bank was bij deze ‘tweede stap’ geen partij meer en kan voor de gevolgen daarvan niet aansprakelijk worden gehouden.

---

[1] Zie artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek.
[2] Vergelijk GC Kifid 2019-262.

Conclusie

3.6 Hoewel de commissie begrijpt dat de oplichting een grote impact op de consument heeft gehad, temeer omdat het om een relatief groot bedrag gaat, en dat dergelijke oplichters door de daartoe geëigende instanties zouden moeten worden bestreden, kan de bank in dit geval niet gehouden worden de schade die de consument heeft geleden als gevolg van de oplichting te vergoeden. Het recht op terugbetaling op grond van de GeldTerugService is, zoals toegelicht, niet van toepassing. Het is verder ook niet gebleken dat de bank in haar (andere) verplichtingen tegenover de consument toerekenbaar is tekortgeschoten. De vordering moet daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden van de bank

<u>Uit de 'Voorwaarden Creditcard en Platinumcard' van de bank</u>

Bestedingen

- (…)
- U kunt gebruikmaken 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. Komt de verkoper de afspraken alsnog na, dan schrijven wij het bedrag weer af van uw Betaalrekening.

(…)

Fraude, verlies en diefstal

- Wij vergoeden de schade die u lijdt door misbruik van uw creditcard bij fraude, verlies of diefstal volledig, als er geen sprake is van fraude, opzet en grove nalatigheid van uw kant. Én als u de fraude, het verlies of de diefstal direct na ontdekking bij ons meldt en vervolgens aangifte doet bij de politie.
- Wij vergoeden ook de schade over de periode vóórdat u het misbruik, verlies of diefstal bij ons heeft gemeld.