Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0614

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Klacht ontvangen op	3 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	19 juli 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument is zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de bij de overboeking ingevulde gegevens. Nu de consument zelf het IBAN-nummer heeft ingevuld, kan de bank niet worden verweten dat het bedrag niet door de beoogde begunstigde is ontvangen. Daarnaast heeft de bank meerdere inspanningen verricht om het bedrag te traceren. Tot meer is de bank niet gehouden. De commissie ziet dan ook geen reden om de bank gehouden te achten de consument in dezen tegemoet te komen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Op de overeenkomst tussen de consument en de bank zijn de Voorwaarden betaalrekening van toepassing.

2.2 Op 13 mei 2020 heeft de consument een bedrag van € 1.524,49 overgeboekt naar een betaalrekening bij de Bank Of Africa Mali.

Het door de consument ingevulde rekeningnummer miste een cijfer, waardoor het bedrag niet bij de begunstigde is aangekomen. De consument heeft dit 2 juni 2020 gemeld bij de bank.

2.3 De bank is diezelfde dag een onderzoek gestart en heeft bij correspondentbank Barclay's Bank Ireland een annuleringsverzoek ingediend. Barclay's Bank Ireland heeft de bank daarop aangegeven dat zij de betaling heeft aangeboden bij Bank Of Africa Parijs (de correspondentbank van Barclay's Bank Ireland). De bank heeft daarop contact opgenomen met Bank of Africa Parijs en nadere informatie opgevraagd. Een reactie van Bank of Africa Parijs is echter uitgebleven. De bank heeft het onderzoek op 21 november 2021 dan ook zonder resultaat beëindigd.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt dat de bank zich onvoldoende heeft ingespannen om het bedrag te traceren. De bank geeft aan dat de consument het bedrag zelf heeft overgeboekt en de overboeking haar verantwoordelijkheid is. Het is echter onmogelijk om een complexe internationale overboeking op een andere wijze te doen. Daarnaast stelt de consument dat medewerkers van de bank haar meerdere malen hebben toegezegd dat zij het bedrag terug zou krijgen. Zij verzoekt de bank dan ook haar in dezen tegemoet te komen.

Het verweer

2.5 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

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank gehouden kan worden de consument tegemoet te komen. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Hieronder zal de commissie dit toelichten.

3.2 De commissie merkt allereerst op dat, zoals de bank heeft aangevoerd, de consument zelf verantwoordelijk is voor de juistheid van de door haar bij een overboeking ingevoerde gegevens. Op de bank rust geen verplichting om een naam/nummer-controle uit te voeren. Van onzorgvuldigheid van de bank is geen sprake. Nu de consument zelf het IBAN-nummer heeft ingevuld, kan de bank niet worden verweten dat het bedrag niet door de beoogde begunstigde is ontvangen (vergelijk artikel 7:522 Burgerlijk Wetboek).[1]

[1] Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2018-599.

3.3 Met betrekking tot de stelling van de consument dat de bank zich meer had moeten inspannen om het bedrag te traceren, merkt de commissie op dat de bank direct na de melding van de consument een onderzoek is gestart en in dat kader bij beide correspondentbanken informatie heeft opgevraagd. De informatie die de bank als gevolg hiervan heeft ontvangen, heeft zij met de consument gedeeld. Tot meer dan dat is de bank niet gehouden. Dat de reactie van de Bank Of Africa Parijs – ondanks herhaalde verzoeken van de bank daartoe – is uitgebleven, kan de bank niet worden verweten; Bank of Africa is een zelfstandige bank en de (ING) bank kan daar niet mee worden vereenzelvigd of de gedragingen van de andere bank haar worden toegerekend.

3.4 Ten aanzien van de stelling van de consument dat de bank haar zou hebben toegezegd dat het bedrag aan haar zou worden terugbetaald, merkt de commissie op dat de consument deze stelling op geen enkele wijze heeft onderbouwd. Voor zover de consument haar stelling wil onderbouwen met de tekst op de website van de bank met betrekking tot overboekingen naar niet bestaande rekeningnummers, merkt de commissie op dat deze tekst ziet op de situatie waarin een bedrag is overgeboekt naar een niet bestaand rekeningnummer bij een Nederlandse bank. Voor de situatie van de consument – waarin een overboeking is gedaan naar een niet bestaand rekening-nummer in het buitenland – wordt verwezen naar die buitenlandse bank. De consument kan aan voornoemde tekst dan ook geen rechten ontlenen.

3.5 De commissie ziet op basis van het voorgaande geen reden om de bank te verplichten de consument in dezen tegemoet te komen. De commissie wijst de vordering van de consument daarom af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 1 maand 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl