Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0473
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 26 mei 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Bank. Wereldbetaling. Informatie over de kosten. De bank is in haar informatieverstrekking over de door de tussenbank in rekening te brengen kosten niet tekort geschoten. De klacht en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

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 en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Dit oordeel is daardoor niet bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft van zijn bij de bank aangehouden betaalrekening op 27 juli en 4 augustus 2020 respectievelijk € 2.500,- en € 20.000,- overgemaakt naar zijn euro-rekening die hij bij een bank in Thailand aanhoudt.

2.2 De consument heeft bij deze opdrachten gekozen voor Shared cost (SHA). Op de website van de bank is deze kostenoptie uitgelegd en vermeld dat de kosten met de ontvanger worden gedeeld; de ING brengt (in dit geval) de consument een tarief in rekening en de ontvanger (in dit geval de consument) wordt door zijn bank getarifeerd.
Verder is op de website vermeld: "*Meestal worden er nog aanvullende kosten in rekening gebracht door tussenbanken*".

2.3 Voor deze zogenoemde wereldbetaling heeft de bank per transactie € 6,- in rekening gebracht. Over deze kosten is de consument voorafgaande aan het geven van de opdracht door de bank geïnformeerd.

2.4 Voor de uitvoering van de transacties is een tussenbank ingeschakeld. De tussenbank heeft voor de onder 2.1 genoemde transacties respectievelijk € 12,- en € 25,- bij de consument in rekening gebracht.

De klacht en vordering

2.5 De consument is van mening dat de informatievoorziening van de bank over de kosten van een wereldbetaling niet transparant is. Als hij in zijn eigen bankomgeving een opdracht voor een wereldbetaling opgeeft wordt andere informatie dan over de kosten van de bank en de kosten van de ontvangende bank, niet gedeeld. Dit terwijl op de door de consument overgelegde van de tussenbank afkomstige transactierapporten de naam van de tussenbank en door de tussenbank in rekening gebrachte kosten met de bank als opdrachtgever staan vermeld. Als er sprake is van noodzakelijke kosten van een tussenbank, dan dient de bank voordat de opdracht wordt verstrekt zowel de reden als het bedrag bekend te maken. De consument heeft gesteld dat een dergelijke gang van zaken technisch mogelijk is en ook daadwerkelijk wordt aangeboden. De consument wenst dat de bank in het vervolg een nauwkeurig transactievoorstel zal aanbieden zonder nakomende onverwachte kosten. De medewerker van de bank met wie de consument over deze kwestie een chatgesprek heeft gevoerd gaf aan te begrijpen dat de kosten voor de consument onverwacht waren. De consument ervaart het vinden van informatie op de website van de bank over wereld-betalingen als lastig. Verder adviseert de consument de bank lering te trekken uit een eerdere van hem afkomstige vergelijkbare klacht waarin de bank wél bereid is gebleken hem tegemoet te komen. De consument vordert dat de bank de hem in rekening gebrachte kosten van de tussenbank, te weten € 37,- met de wettelijke rente daarover sinds 15 september 2020, zal vergoeden.

Het verweer

2.6 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 Anders dan de consument is de commissie van oordeel dat de bank in haar informatie-verplichting ter zake van de door haar in rekening te brengen kosten ter zake van een wereldbetaling niet toerekenbaar tekort is geschoten en derhalve niet verplicht is de door de consument gewenste vergoeding te betalen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.2 Dat de bank op haar website informatie over wereldbetalingen deelt, staat tussen partijen niet ter discussie. Dat daar is vermeld dat in het geval voor de SHA-optie wordt gekozen tussenbanken veelal voor hun dienstverlening kosten in rekening brengen, ook niet. Gelet op de verdere tekst had het redelijkerwijs voor de consument duidelijk moeten zijn dat ook hiervoor aanvullende kosten aan hem in rekening konden worden gebracht. De consument stelt dat het voor hem lastig is deze informatie te traceren maar heeft deze stelling niet tot nauwelijks onderbouwd. Op deze grond is derhalve de vordering van de consument niet toe te wijzen.

3.3 Wat de stelling van de consument betreft dat de bank de kosten van de tussenbank dient te vergoeden omdat volgens het transactierapport de tussenbank in haar opdracht heeft gehandeld, wordt het volgende overwogen. De bank heeft uitgebreid toegelicht wat de rol van een tussenbank inhoudt en hoe deze werkt. De bank heeft daarbij aangedragen dat de meeste internationale overboekingen via het zogenoemde SWIFT-netwerk worden uitgevoerd. De bank heeft uitgelegd dat het de bank van de ontvanger is die de routering van de wereldbetaling bepaalt en dat via het SWIFT-netwerk wordt gezocht naar een tussenbank die met beide banken een relatie onderhoudt. De bank heeft daarbij laten weten dat de routering buiten de wetenschap van de bank om kan wijzigen. De bank heeft hieraan toegevoegd dat het voor haar voorafgaande aan een internationale transactie niet duidelijk is of en hoeveel kosten door de tussenbank in rekening worden gebracht. Gelet op hetgeen hiervoor en onder 3.2 over de in rekening te brengen kosten door een tussenbank is overwogen, is de commissie van oordeel dat het thans voor de bank tot een onevenredige last zou leiden om de door de consument gewenste informatie over de kosten in diens eigen bankomgeving aan te reiken. Kosten waarvan niet is komen vast te staan dat die onevenredig hoog zouden zijn.

3.4 Niettemin heeft de bank naar aanleiding van de door de consument uitgesproken *'wens'* over de door hem gewenste informatievoorziening op transactie niveau toegelicht daarmee doende te zijn.

3.5 Wat de stelling van de consument betreft dat de bank de kosten van de tussenbank dient te vergoeden omdat volgens het transactierapport de tussenbank in haar opdracht heeft gehandeld, wordt het volgende overwogen.
Uit hetgeen hiervoor onder 3.3 over de rol van de tussenbank en dergelijke is overwogen, is naar het oordeel van de bank afdoende komen vast te staan dat de tussenbank en niet de bank de door de consument gevorderde kosten in rekening heeft gebracht. De enkele vermelding van de naam van de bank als opdrachtgever op het transactierapport, maakt dit niet anders.

3.6 De verwijzing van de consument naar een eerdere vergelijkbare klachtkwestie waarin de bank hem uit coulance tegemoet is gekomen, kan eveneens niet tot een ander oordeel leiden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.