Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-759
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.P.W van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 2 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bedragen overgeboekt naar Soarfx en zo geprobeerd te beleggen in de cryptomunt Ripple. Hij is zijn inleg grotendeels kwijtgeraakt en houdt de Bank verantwoordelijk voor de schade. De Bank had de overboeking moeten tegenhouden. De Commissie is van oordeel dat die verplichting in de gegeven omstandigheden niet geldt en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweer.

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 heeft eind 2017 contact gehad met een medewerker van Soarfx. Door deze medewerker werd aangegeven dat het een goed moment zou zijn om te beleggen in de cryptomunt Ripple. De inleg van Consument zou daarbij door Soarfx verdubbeld worden. Consument heeft via de creditcard die hij bij de Bank aanhoudt op 21 december 2017 en 3 januari 2018 een bedrag van telkens €1.000,- ingelegd. Uiteindelijk is Consument nagenoeg zijn gehele inleg kwijtgeraakt.

2.2 Op 13 november 2017 heeft de Italiaanse toezichthouder CONSOB gewaarschuwd dat het moederbedrijf achter de website Soarfx niet over de juiste vergunningen beschikte.

2.3 Consument heeft op 9 januari 2018 verzocht de transacties terug te draaien.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 2.000,- aan schadevergoeding van de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de Bank de zorgplicht heeft geschonden, die zij jegens Consument in acht diende te nemen. Omdat de Bank op de hoogte had moeten zijn van de waarschuwing die door de Italiaanse toezichthouder was afgegeven, had zij Consument tenminste moeten waarschuwen voordat zij uitvoering gaf aan de transacties die Consument verrichtte.

Daarnaast heeft Consument een beroep gedaan op de GeldTerugService die verbonden is aan zijn creditcard.

Tot slot heeft Consument een beroep gedaan op de derdenwerking van de zorgplicht, die onder meer voortvloeit uit Hoge Raad 23 december 2005, NJ 2006/289.

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 De Commissie merkt op dat haar vaste lijn in klachten als de onderhavige kenbaar is uit Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-139 en nr. 2019-531. In die zaken zijn het beroep op de GeldTerugService en de gestelde zorgplichtschending uitvoerig behandeld.

GeldTerugService

4.2 Ten aanzien van het beroep dat Consument heeft gedaan op de GeldTerugService geldt dat het recht op terugbetaling dat uit die service voortvloeit niet van toepassing is op een situatie als de onderhavige. In de voorwaarden, gelezen in samenhang met de informatie die de Bank op haar website heeft verstrekt, staat uitdrukkelijk vermeld dat terugbetaling niet aan de orde is wanneer sprake is van een storting op een beleggingsaccount. Van een transactie waarmee Consument niet heeft ingestemd, is geen sprake. Zie daarvoor ook Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-139 overweging 4.3.

Zorgplicht

4.3 De Commissie merkt op dat zij reeds eerder heeft beslist dat van een Bank mag worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen. Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2016-602. Naar het oordeel van de Commissie kan een dergelijke verplichting pas worden aangenomen als voor de Bank gegronde redenen aanwezig waren om te twijfelen aan de betaalopdracht. Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen. Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.

4.4 Voor zover in de stellingen van Consument kan worden gelezen dat de Bank gegronde redenen had moeten hebben om te twijfelen aan de gegeven betaalopdrachten omdat door een buitenlandse toezichthouder waarschuwingen waren afgegeven die ook op de website van de AFM waren vermeld, geldt het volgende. De vraag is of de Bank vanwege deze omstandigheden verplicht was om de transacties te blokkeren of daar tenminste voor te waarschuwen.

4.5 Naar het oordeel van de Commissie kan in dit geval niet van de Bank worden verwacht dat zij de transacties van Consument blokkeerde of Consument daarvoor waarschuwde. Eerst en vooral omdat, zoals hiervoor in 4.3 werd overwogen, een monitoringsverplichting niet snel wordt aangenomen. Bovendien acht de Commissie voor dat oordeel van belang dat het niet ging om een onbevoegde transactie, maar om een transactie die door Consument zelf was verricht. Overboekingen die worden verricht door de persoon die bevoegd is over het betaalinstrument te beschikken vallen in beginsel binnen diens eigen verantwoordelijkheid. Zie Gerechtshof Den Bosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435, overweging 3.14. De waarschuwing van een (buitenlandse) toezichthouder maakt dat niet anders.

De Commissie is van oordeel dat de Bank als betaaldienstverlener optrad en vanuit die rol niet verplicht was Consument te waarschuwen voor het overboeken van gelden naar het beleggingsaccount. De Bank heeft als betaaldienstverlener in beginsel slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren. Dat de Bank kennis had dat de gelden werden overgemaakt naar rekeningnummers van een zonder vergunning handelende beleggingsmaatschappij is gesteld noch gebleken. Kennis daarvan had zij ook niet moeten hebben, nu de Bank niet verplicht is de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren (vergelijk Rechtbank Amsterdam ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, Rechtbank Amsterdam ECLI:RBAMS:2018:4656). Tot slot hoeft zij als betaaldienstverlener niet op de hoogte te zijn van waarschuwingen over beleggingsinstellingen. Dit zou anders kunnen zijn wanneer de Bank de rol van beleggingsdienstverlener vervulde, waarvan hier geen sprake is. Zie voor dit oordeel Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-531, met name overweging 4.10.

Derdenwerking zorgplicht

4.6 Consument heeft tot slot een beroep gedaan op de derdenwerking van de zorgplicht. Hoe de Commissie die plicht moet verstaan, is onduidelijk. De Commissie merkt echter op dat op die grondslag geen vorderingen door haar kunnen worden toegewezen. Klachten die zich richten op verlenen van diensten aan derden kunnen door de Commissie niet worden behandeld. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-677.

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.