**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-883**
**(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 29 januari 2019 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank |
| Datum uitspraak | : 5 november 2019 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |

## Samenvatting

Consument heeft met zijn creditcard in totaal € 4.150,- overgemaakt naar [naam bedrijf] in de veronderstelling dat hij via een account bij dit bedrijf zou kunnen handelen in (afgeleide) financiële producten. Dit bleek onjuist te zijn en Consument is zijn inleg verloren. Hij vordert van de Bank een teruggave van de bewuste transacties en beroept zich op de zogenoemde Chargeback guide van zijn creditcard. De Commissie oordeelt dat Consument zich niet kan beroepen op deze Chargeback guide en dat het gaat om een dispuut tussen Consument en [naam bedrijf].

## 1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en aanvullende stukken;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument
- de dupliek van de Bank;
- de reactie hierop van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.
De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is houder van een Mastercard (creditcard). Deze is gekoppeld aan zijn betaalrekening bij de Bank.Consument heeft met zijn creditcard betalingen verricht aan [naam bedrijf], dat zich presenteerde als online Forex en CFD's broker.

2.2 Consument heeft de volgende betalingen verricht:

| Date | Amount | Currency |
|---|---|---|
| January 31, 2018 | 1000 | EUR |
| February 1, 2018 | 1000 | EUR |
| February 14, 2018 | 1000 | EUR |
| February 19, 2018 | 450 | EUR |
| February 21, 2018 | 700 | EUR |
| **TOTAL** | **4,150** | **EUR** |

2.3 Mastercard heeft in haar Chargeback Guide het volgende opgenomen:

**Chargeback**

The tables in this section detail the conditions under which a Cardholder Dispute chargeback may be processed.

**Goods or Services Were Either Not as Described or Defective**

**Chargeback Condition**. The cardholder contacted the issuer claiming all of the following:

- The cardholder engaged in the transaction
- The cardholder contacted the merchant, or attempted to contact the merchant, to resolve the dispute

  Merchant contact is optional when the cardholder is a corporate entity with a contractual relationship with the merchant and the transaction is for an amount in excess of what is specified in the contract. In such event the chargeback may be only for the amount of the excessive charge.
- The merchant refused to adjust the price, repair or replace the goods or other things of value, or issue a credit
- For disputes involving goods: The cardholder returned the goods or informed the merchant the goods were available for pickup

And one of the following:

- When delivered from the merchant, the goods arrived broken or could not be used for the intended purpose.
- Goods and services did not conform to their description. Examples include, but are not limited to:
  - The cardholder claims that the quality or workmanship of the product is not as described.
  - The cardholder claims that the specified color, size, or quantity is not as described.
- The merchant did not honor the terms and conditions of the contract with the cardholder including, but not limited to, 100 percent money back guarantee, written promises, or return policy.

**Time Frame**. One of the following:

- 120 days from when the services ceased with a maximum of 540 calendar days from the transaction settlement date for issues of interruption of ongoing services
- Between 15 and 120 calendar dates from the transaction settlement date
- Between 15 and 120 calendar dates from the delivery/cancellation date of the goods or services.

**Message Reason Code**. One of the following:

- 4853 (Cardholder Dispute) for Dual Message System transactions
- 53 (Cardholder Dispute—Defective/Not as Described) for Debit Mastercard transactions processed on the Single Message System

2.4 Daarnaast heeft Consument de volgende passage uit de Mastercard Chargeback Guide aangehaald:

***'Chargebacks are available to the issuer for transactions in which any value is purchased for gambling, investment or similar purposes. However the issuers have no chargeback rights related to use of these chips or value, unspent chips, or withdrawal of such value, or any winnings gains or losses resulting from the use of such chips or value'***

2.5 Op 7 augustus 2018 heeft Consument het volgende bericht gestuurd naar [naam bedrijf]:

*'I am writing to request the immediate cancellation of all activity that occurred in my account, the cancellation of all further services, and a full and immediate refund of all funds you have received from me to date totaling 4150 EUR based on the following:*

*Misrepresentation: The Company,, claims to offer brokerage services and the ability to trade (buy and sell) regulated financial products. This is a misrepresentation in that the Company is not a brokerage or Intermediary. Furthermore, since you are not a brokerage, you can not solicit business to trade Regulated Financial products. Additionally, you claim to have platform on the website to be able to trade Regulated Financial products, but Regulated Financial products can only be traded on a recognized exchange.*

*The Company is not registered/licensed to be a broker for Regulated Financial products in either the Netherlands (where I reside) or in the United Kingdom (where the company claims to have an office). As such, the Company is NOT authorized to provide brokerage services or to solicit business to trade in Regulated Financial products.*

*There are Government Regulatory Authority warnings against the Company, for conducting unauthorized activities and for soliciting business to trade regulated financial products without being authorized in those countries.*

*As such, you are requested to cancel all activity that occurred under the false pretenses, misrepresentation and unauthorized activity as noted above. Furthermore, you are requested to refund all "deposits"/transactions to their originating source, and cease all further provision of services. Your response is required before the close of business on August 9, 2018 confirming the cancellations and refunds as noted. Following this date, I will take further action as necessary to recover the funds stolen via the website [naam website].'*

2.6 Consument heeft de Bank verzocht de aan [naam bedrijf] geboekte bedragen terug te storten. De Bank heeft na onderzoek het verzoek van Consument afgewezen waarna Consument zijn klacht heeft ingediend.

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering Consument*

3.1 Consument vordert € 4.150,- schadevergoeding.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft aan de eisen voor een chargeback voldaan en vordert dat de Bank zijn schade vergoedt. Hij heeft hiertoe het volgende aangevoerd:

- Consument heeft gesteld dat hij vanwege een beroep op de Chargeback Guide (zie overweging 2.3) gecompenseerd zou moeten worden omdat [naam bedrijf] hem niet de diensten heeft geleverd die deze had moeten leveren op basis van de afspraken, waarbij sprake is van *'cases involving interruption of ongoing services'*. Daarvoor geldt een chargeback-termijn van 540 dagen. De bedragen die Consument met zijn creditcard heeft overgemaakt zijn nooit in een handelsomgeving terechtgekomen. De digitale omgeving van [naam bedrijf] bleek niet meer te zijn dan een computersimulatie, waarbij het leek alsof er gehandeld kon worden, maar de gestorte bedragen in feite naar een privérekening gingen en Consument zijn inleg kwijt is.

*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 ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank Consument € 4.150,- dient te vergoeden. Zij komt tot het oordeel dat dat niet het geval is en licht dat hieronder toe.

4.2 Consument heeft nadrukkelijk en alleen een beroep gedaan op de door Mastercard opgestelde Chargeback Guide. Dit document geldt echter niet in de rechtsverhouding tussen hem en de Bank. Het geldt wel in de rechtsverhouding tussen de Bank en Mastercard. Omdat geen sprake is van een beding ten behoeve van een derde komt Consument geen beroep toe op de in dat document opgenomen bepalingen over het terugvorderen van bedragen.

4.3 Ten overvloede merkt de Commissie op dat de bedragen die Consument hier ter discussie stelt, met zijn instemming zijn overgeboekt naar [naam bedrijf]. Daarna bleek dat het door hem ingelegde bedrag (de onderhavige transacties) niet kon worden aangewend voor beleggingsdoeleinden.

[naam bedrijf] is niet nagekomen hetgeen zij met Consument is overeengekomen, te weten het creëren van een beleggings-omgeving waarin Consument de ingelegde gelden op de door hem gewenste wijze zou kunnen beleggen en opnemen. Het gaat derhalve om een dispuut tussen Consument en [naam bedrijf]. De Bank is slechts opgetreden als betaaldienstverlener en heeft handelingen verricht ter uitvoering van de door Consument geautoriseerde transacties.

4.4 De Commissie komt, conform haar vaste lijn in dergelijke zaken, tot een afwijzing van de vordering. Daarbij is richtinggevend de uitspraak van de Geschillencommissie met nummer 2019-531.

## 5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*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.*