Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1043
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 november 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 17 december 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Via de creditcard van Consument is € 4.000,- overgeschreven naar een online broker. Consument heeft verzocht dat de Bank hem bijstaat in de terugvordering van deze gelden. De Commissie komt tot het oordeel dat de Bank niet tot die bijstand verplicht is. Evenmin bestaan er gronden waarop de Bank aansprakelijk kan worden gehouden voor de geleden schade.

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 zich op of omstreeks 22 juni 2018 aangemeld op een website om te beleggen in Bitcoin. Vervolgens is hij diverse malen telefonisch benaderd door medewerkers van het bedrijf Intelligent Capital om geld te investeren. Via zijn creditcard heeft Consument een bedrag van € 250,- overgemaakt om te beleggen in Bitcoin.

2.2 Via de creditcard van Consument is een bedrag van € 4.000,- overgeboekt naar het account van Intelligent Capital.

2.3 Consument heeft vervolgens contact gezocht met deze firma in een poging zijn geld terug te krijgen. Uiteindelijk heeft Consument daarbij op 2 juli 2019 contact met de Bank opgenomen en heeft hij de Bank verzocht contact op te nemen met het bedrijf waaraan de gelden waren overgemaakt, zodat hij het geld zou kunnen terugkrijgen maar ook om een onderzoek te helpen opstarten om aan te tonen dat sprake was van oplichting.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat hij geholpen wordt Intelligent Capital te benaderen en onderzoek in te stellen naar de medewerker die hem op 26 juni 2018 gebeld heeft.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
Op 26 juni 2018 werd telefonisch contact met Consument opgenomen door een medewerker van Intelligent Capital. Consument is in dat telefoongesprek verzocht om de software van Anydesk.com te installeren op zijn computer. De toegangscode die na installatie in beeld verscheen, heeft Consument verstrekt aan de persoon die hij aan de lijn had. Die persoon heeft hem gevraagd naar de digitale omgeving van de Bank te gaan en in te loggen, wat Consument heeft gedaan.

Na al deze handelingen concludeerde Consument dat er een bedrag van € 4.000,- van zijn creditcard was overgeboekt naar de rekening van Intelligent Capital. Consument heeft aangegeven dat hij de Bank niet aansprakelijk heeft gesteld voor de geleden schade.

Consument heeft gesteld dat het de Bank wel zou kunnen lukken het geld te recupereren bij Intelligent Capital en dan met name bij de medewerker die zich heeft voorgedaan als medewerker van Intelligent Capital. Hij heeft aangegeven dat hij wil dat de Bank zich ermee bemoeit, zodat duidelijk wordt hoe de afschrijving heeft kunnen plaatsvinden.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument weersproken. De Bank heeft aangegeven dat de lezing van Consument niet juist kan zijn. Zou zijn ingelogd in de digitale omgeving van de Bank, dan zou het niet mogelijk zijn geweest bedragen over te maken van de creditcard naar de rekening van Intelligent Capital. In de digitale omgeving van de Bank kunnen geen transacties met een creditcard worden verricht.

Zij heeft aangegeven dat er twee mogelijkheden zijn, die zich kunnen hebben voorgedaan. Consument kan zelf de transactie hebben verricht via de website van Intelligent Capital, of hij moet aan een medewerker van dat bedrijf zijn beveiligde creditcard codes hebben afgestaan. De Bank heeft gesteld dat er in beide gevallen geen aansprakelijkheid voor de Bank bestaat.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt op dat Consument de Bank heeft verzocht hem bijstand te verlenen bij het terugvorderen van de bedragen. Hij heeft nadrukkelijk aangegeven dat hij de Bank niet aansprakelijk stelt voor de geleden schade.

4.2 De Commissie wil in dit geval veronderstellen dat Intelligent Capital op verzoek van Consument de overgeboekte bedragen aan hem had moeten terugstorten, maar kan daar bij gebrek aan voldoende documentatie geen oordeel over vormen. Volgens de stellingen van Consument heeft hij daartoe telefonisch en schriftelijk verzoeken aan Intelligent Capital gericht, die deze verzoeken niet heeft ingewilligd. Dat enig verzoek daartoe van de Bank door Intelligent Capital wel gehonoreerd zou worden, is onwaarschijnlijk. Bovendien geldt dat de Bank tot dergelijke verzoeken niet gehouden is. Ten overvloede merkt de Commissie op dat uit het feitencomplex lijkt te volgen dat Consument het slachtoffer van oplichting is geworden.

4.3 Voor de volledigheid merkt de Commissie daarbij op dat, ondanks de open vraag hoe deze gestelde oplichting heeft plaatsgevonden, er voor de Bank geen aanleiding is om Consument te compenseren voor zijn verliezen. Voor zover Consument daarbij het slachtoffer is geworden van fraude doordat iemand zich vanop afstand toegang heeft verschaft tot zijn computer geldt dat de Bank daarvoor in beginsel niet verantwoordelijk kan worden gehouden volgens de lijn van vaste uitspraken, die is ingezet met Geschillencommissie Kifid, nr. 2016-319. Er van uitgaande dat de onweersproken lezing van de Bank juist is en er derhalve van de door Consument geschetste situatie geen sprake kan zijn, dan zou dit geval worden beoordeeld conform de lijn ingezet door Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-531 en zou een vordering tot schadevergoeding eveneens zijn afgewezen.

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.