Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-184
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 28 februari 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft met zijn creditcard gelden overgeboekt naar een buitenlandse partij ter belegging in binaire opties en is zijn inleg kwijtgeraakt. Hij heeft zijn verliezen van de Bank gevorderd. De Commissie is van oordeel dat deze vordering vanwege de vaste lijn in haar uitspraken dient te worden afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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 heeft bij de Bank een Rabo TotaalPakket. Onderdeel hiervan is onder andere een betaalrekening en een Mastercard-creditcard (hierna: de creditcard). Op de overeenkomst tussen Consument en de Bank zijn de Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2018 (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing.

In artikel 6 van hoofdstuk 8 van de Voorwaarden is het volgende bepaald:

6 Betalen en ontvangen in andere muntsoorten dan euro

1 U kunt geld betalen, opnemen en ontvangen in andere muntsoorten dan euro. Wij bepalen in welke andere muntsoorten u kunt betalen, opnemen en ontvangen. Bij het betalen, opnemen en ontvangen van andere muntsoorten gebruiken wij een wisselkoers om het bedrag om te rekenen in euro. De manier waarop wij de wisselkoers vaststellen, vindt u op het tarieven- en limietenoverzicht.

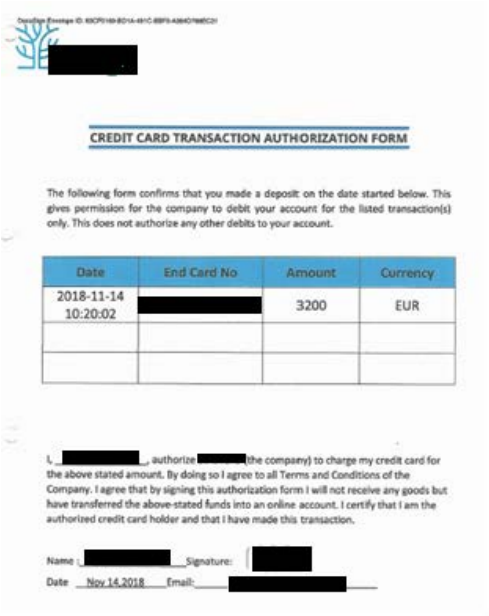
2 Boekt u een bedrag over naar een buitenlandse rekening in een andere muntsoort dan de muntsoort van de betaling? Dan zet de buitenlandse bank dit bedrag om naar die muntsoort. Dit heet muntsoortconversie. Die bank bepaalt bij deze omzetting de wisselkoers. Wij hebben hierop geen invloed.

3 Met bepaalde banken hebben wij afspraken gemaakt, zodat de wisselkoers gunstiger is. Het bedrag komt dan al in de muntsoort van de buitenlandse rekening binnen bij de bank van de begunstigde, en niet in de muntsoort van de betaalopdracht. Op onze website staat voor welke betalingen wij deze afspraken hebben gemaakt. Wilt u dit niet? Neem dan contact met ons op.

2.2 Consument heeft in najaar 2017 een account geopend bij het online handelsplatform [online handelsplatform] ([bedrijf]) waarop middels automated trading software onder meer in valuta kan worden gehandeld. Sindsdien heeft Consument regelmatig bedragen overgemaakt naar het online handelsplatform ten gunste van [online handels-platform] met zijn creditcard en bedragen van haar ontvangen.

2.3 In november 2018 heeft Consument besloten om wederom geld over te maken naar het online handelsplatform. Voorafgaand aan de transacties moest Consument een drietal *credit card transaction authorization*-formulieren van [online handelsplatform] invullen en ondertekenen met DocuSign (digitale handtekening). Op de formulieren stond vermeld dat het zou gaan om een overboeking van € 3.200,- en twee overboekingen van elk € 3.400,-.

In het formulier staat het volgende vermeld:



[redacted]

CREDIT CARD TRANSACTION AUTHORIZATION FORM

The following form confirms that you made a deposit on the date started below. This gives permission for the company to debit your account for the listed transaction(s) only. This does not authorize any other debits to your account.

Date	End Card No	Amount	Currency
2018-11-14 10:20:02	[redacted]	3200	EUR

I, [redacted], authorize [redacted] (the company) to charge my credit card for the above stated amount. By doing so I agree to all Terms and Conditions of the Company. I agree that by signing this authorization form I will not receive any goods but have transferred the above-stated funds into an online account. I certify that I am the authorized credit card holder and that I have made this transaction.

Name: [redacted] Signature: [redacted]

Date Nov 14,2018 Email: [redacted]

2.4 Consument heeft op 14 november 2018 de genoemde bedragen overgemaakt via zijn creditcard, met behulp van een secure code (zijn pincode) in combinatie met de Rabo Scanner. Op 14 november 2018 zijn de volgende bedragen van zijn creditcard afgeschreven:

€ 3.497,61 ten gunste van [NAAM BROKER].COM
€ 3.497,61 ten gunste van [NAAM BROKER].COM
€ 3.291,87 ten gunste van [NAAM BROKER].COM

2.5 [NAAM BROKER].COM is gevestigd in Azerbeidzjan. In Azerbeidzjan geldt de Azerbeidjaanse manat als munteenheid. Uit de door de Bank overgelegde transactiedetails blijkt dat de drie transacties in dollars zijn verricht. De Bank heeft het koersverschil (dollar/euro) doorberekend aan Consument en alsook een koersopslag van 2% in rekening gebracht omdat het niet-Euro-transacties betrof.

2.6 In 2019 kreeg Consument argwaan in [online handelsplatform] en heeft hij haar verzocht om zijn totale inleg van circa € 13.000,- te retourneren. [online handelsplatform] heeft niet aan dit verzoek voldaan en Consument is zijn inleg kwijtgeraakt. Consument heeft aangifte gedaan van fraude met online handel bij de politie. Consument heeft de Bank verzocht om de door hem geleden schade aan hem te vergoeden. De Bank heeft dat verzoek afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van € 8.851,-

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
De Bank heeft haar zorgplicht jegens Consument geschonden en onzorgvuldig gehandeld bij het uitvoeren van de drie betalingen op 14 november 2018. De Bank had de opdrachten moeten tegenhouden. De Bank heeft niets gedaan om de frauduleuze praktijken van [online handelsplatform] te stoppen c.q. te voorkomen. Consument heeft de opdracht gegeven om geld over te maken naar [online handelsplatform] ([bedrijf]) en niet naar [NAAM BROKER].COM. De Bank had kunnen weten dat [NAAM BROKER].COM een onbetrouwbare partij was, omdat deze in Azerbeidzjan gevestigd is. Daarnaast zijn er op 14 november 2018 hogere bedragen afgeschreven van zijn creditcard dan waarvoor hij toestemming heeft gegeven.

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 het geschil zich beperkt tot de bedragen die Consument op 14 november 2018 middels zijn creditcard heeft overgemaakt.

4.2 Voor dit geschil is van belang dat Consument de onderhavige transacties bevoegd en welbewust heeft geïnitieerd en geautoriseerd middels zijn secure code (de pincode behorende bij de creditcard) en Rabo Scanner. De Bank is (op grond van artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek) vervolgens verplicht gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder gegeven betaalopdracht. De transacties zijn onherroepelijk. De Bank heeft jegens Consument slechts opgetreden als betaaldienstverlener, ter uitvoering van een betalingstransactie van de opdrachtgevende rekeninghouder.

4.3 De Commissie stelt, in lijn met de uitspraak GC Kifid 2019-531, voorop dat de maatschappelijke functie van de Bank een bijzondere zorgplicht meebrengt tegenover cliënten die in een contractuele relatie tot de Bank staan. Die maatschappelijke functie hangt ermee samen dat banken een centrale rol spelen in het betalings- en effectenverkeer en de dienstverlening ter zake, op die gebieden bij uitstek deskundig zijn en ter zake beschikken over informatie die anderen missen.

Die functie rechtvaardigt dat de zorgplicht van de Bank mede strekt ter bescherming tegen lichtvaardigheid en gebrek aan kunde. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van alle omstandigheden van het geval, waaronder ook de van toepassing zijnde publiekrechtelijke regels in de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) en de daarop gegronde nadere regelgeving (Hoge Raad ECLI:NL:HR:2015:3399 en herhaald in onder meer Rechtbank Amsterdam ECLI:NL:RBAMS:2018:2984). De bijzondere zorgplicht omvat een scala aan meer specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen dan wel onder bepaalde omstandigheden een bepaald soort gedrag te vertonen, bijvoorbeeld iets te onderzoeken, iemand informeren of waarschuwen, of zelfs weigeren om een opdracht uit te voeren (Hoge Raad ECLI:NL:HR:2005:AU3713 en Hof Amsterdam ECLI:GHAMS:2019:1611).

4.4 De Commissie volgt de Bank in haar verweer dat zij slechts heeft opgetreden als betaaldienstverlener en de door Consument door middel van zijn creditcard, secure code en Rabo scanner geaccordeerde betalingen correct heeft uitgevoerd. Ingevolge uitspraak GC Kifid 2019-531 dient de Commissie de vraag te beantwoorden of de Bank nader onderzoek had moeten verrichten naar de overboekingen op 14 november 2018. De Commissie oordeelt dat de Bank destijds niet op de hoogte was van de intenties van Consument om te handelen in binaire opties. De Bank was immers, zoals zij terecht heeft opgemerkt, geen partij bij de overeenkomst tussen Consument en [online handelsplatform].

4.5 De Bank heeft immers in haar rol van betaaldienstverlener in beginsel slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren. Ten tijde van de onderhavige betalingstransacties had de Bank geen kennis van omstandigheden die een risico voor Consument meebrachten. Zij was er niet van op de hoogte dat de gelden werden overgemaakt naar een achteraf gebleken onbetrouwbare partij. Dat had de Bank ook niet hoeven te zijn, omdat zij 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). Het klachtonderdeel is ongegrond.

4.6 Consument heeft gesteld dat hij geen toestemming heeft gegeven om de bedragen aan [NAAM BROKER].COM over te maken maar slechts toestemming heeft gegeven om de bedragen over te maken aan [online handelsplatform], zoals vermeld op de *credit card transaction authorization*-formulieren. De Bank heeft in dit kader gesteld dat de transacties door Consument zijn geïnitieerd en geaccordeerd, dat de formulieren niet van haar afkomstig waren en dat bedrijven een andere naam aan een betaling kunnen geven, met als gevolg dat er een andere naam staat dan het bedrijf waaraan de klant de betaling heeft verricht. De Commissie is van oordeel dat, gelet op de gemotiveerde betwisting van de Bank, op geen enkele wijze is komen vast te staan dat de bedragen aan de onjuiste partij zijn overgemaakt.

Daarbij komt dat op geen enkele wijze is gebleken dat de Bank enige bemoeienis heeft gehad met de credit card transaction authorization-formulieren; deze zijn duidelijk afkomstig van [online handelsplatform]. Voorts heeft Consument gesteld dat de hoogte van de afgeboekte bedragen niet overeenkomt met de bedragen die hij geaccordeerd heeft. Uit de door de Bank overgelegde transactieoverzichten blijkt dat de transacties met de creditcard zijn verricht in dollars. De Bank heeft overeenkomstig de Voorwaarden het koersverschil en een koersopslag van 2% aan Consument in rekening gebracht. De Commissie heeft geen reden om aan te nemen dat deze overzichten onjuist zijn en zij volgt de Bank in haar uitleg over de totstandkoming van de afgeboekte bedragen. Het klachtonderdeel is ongegrond.

4.7 De Commissie concludeert dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

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.