Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-735
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 27 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft als minderjarige als geldezel opgetreden. Zij heeft een beroep gedaan op de dag-limieten van de Bank. De Commissie is van oordeel dat die limieten niet gelden, nu geen sprake is van een geldopname bij een pinautomaat.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier en de daarbij opgenomen reactie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank.

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 is een minderjarige met een jongerenrekening bij de Bank. Haar moeder heeft als wettelijk vertegenwoordiger de heer [naam gemachtigde] gemachtigd om namens Consument op te treden. Op 15 november 2018 is vanaf een rekening van SNS Bank een bedrag van €1.838,39 op rekening van Consument bijgeschreven. De rekening bij SNS Bank staat op naam van de heer [naam gemachtigde], die slachtoffer is geworden van WhatsAppfraude.

2.2 Consument heeft haar bankpas afgestaan en heeft gefungeerd als “geldezel”. Met haar bankpas is in korte tijd door derden het overgeboekte bedrag opgenomen. Dit heeft plaatsgevonden via een betaalautomaat in een casino in Rotterdam.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert schadevergoeding van € 1.588,39 en de daarover verschuldigde wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument vordert het totaal opgenomen bedrag exclusief de pinlimiet van €250,-. Consument heeft gesteld dat de Bank tot beleid heeft gemaakt dat jongeren slechts € 250,- per dag van hun rekening kunnen opnemen. Uit een in 2011 in de Volkskrant gepubliceerd artikel volgt dat de reden voor die maatregel destijds werd gevonden in het risico dat jongeren zich steeds vaker door criminelen lieten gebruiken als geldezels.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft in de interne klachtprocedure de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan. In de procedure bij het Kifid heeft de Bank gesteld dat de klacht door de Commissie niet behandelbaar zou moeten worden verklaard, omdat het gaat om een klacht die op oneigenlijke wijze door de gedupeerde van de WhatsAppfraude wordt ingediend.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt op dat de Bank heeft aangegeven dat de klacht buiten behandeling moet blijven, omdat deze op oneigenlijke wijze is ingediend. De Bank heeft gesteld dat de gedupeerde de klacht als vertegenwoordiger van een minderjarige heeft ingediend. Deze vertegenwoordiger heeft daarop gereageerd en aangegeven gemachtigd te zijn door de wettelijk vertegenwoordiger van Consument. De Commissie ziet geen aanleiding daaraan te twijfelen en acht de klacht derhalve behandelbaar.

4.2 Partijen hebben in de interne klachtprocedure stukken gewisseld over de maximum-bedragen die zouden kunnen worden opgenomen van de rekening van Consument. Namens Consument is in dat verband gesteld dat de Bank zelf een daglimiet van € 250,- heeft ingevoerd voor jongeren, juist vanwege het risico dat zich in deze zaak gemanifesteerd heeft.

De Bank heeft aangegeven dat deze limiet, ook volgens het krantenartikel waarop namens Consument gewezen is, slechts geldt wanneer geld wordt gepind van de rekening. In geval er betalingen verricht worden met de betaalpas gelden deze limieten niet. De Commissie stelt vast dat in de onderhavige omstandigheden betalingen zijn verricht in een casino. Deze betalingen vallen niet onder de lagere limiet van € 250,- maar daarvoor geldt een standaardlimiet van € 2.500,-. Deze limiet is niet overschreden.

4.3 Reeds vanwege het bovenstaande komt de Commissie tot het oordeel dat de klacht dient te worden afgewezen. Ten overvloede merkt zij daarbij op dat de verliezen ingevolge de bepaling van artikel 7:529 van het Burgerlijk Wetboek voor rekening van Consument blijven wanneer sprake is van fraude of opzet. Nu Consument door haar pas af te staan betrokken is geraakt bij fraude, blijven de verliezen ook om die reden voor haar rekening.

4.4 De conclusie is dat de klacht ongegrond is en de vordering dient te worden 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.