

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-514 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F. Faes als secretaris)

Klacht ontvangen op : 7 augustus 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 17 augustus 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft drie overboekingen gedaan van haar betaalrekening in Nederland naar haar betaalrekening bij een [buitenlandse] bank. De overboekingen zijn niet aangekomen. Pas na navraag door de Bank worden twee van de drie overboekingen doorgeboekt naar haar [buitenlandse] betaalrekening. De derde overboeking wordt teruggeboekt op de Nederlandse rekening. Het teruggeboekte bedrag is lager vanwege de wisselkoers. De overboekingen konden in eerste instantie niet worden uitgevoerd omdat Consument onjuiste gegevens had vermeld. Consument vordert de door haar geleden schade. De Commissie oordeelt dat Consument op grond van de algemene voorwaarden de juiste gegevens had moeten invoeren. De schade blijft derhalve voor haar rekening.

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 houdt een betaalrekening aan bij de Bank en maakt in dat verband gebruik van het internetbankieren van de Bank.

- 2.2 Op 7 maart 2017 heeft Consument via internetbankieren van de Bank driemaal het bedrag van [valuta] 69.500,- (€ 50.314,92) overgeboekt naar haar [buitenlandse] bankrekening bij de [naam] Bank. Bij deze opdrachten had Consument '[naam 1]' en het '[naam indentificatiecode]' ([identificatiecode]) '[code X]' vermeld.
- 2.3 Op 21 maart 2017 heeft Consument vastgesteld dat de overboekingen nog niet op haar [buitenlandse] bankrekening stonden. Dezelfde dag heeft de Bank op verzoek van Consument navraag gedaan bij de correspondentbank in [land X].
- 2.4 Na een rappel door de Bank, heeft de correspondentbank op 27 maart 2017 bericht dat zij de overboeking met kenmerk [kenmerk 1] en de overboeking met kenmerk [kenmerk 2] had geboekt op de [valuta]-tussenrekening van de Bank. De correspondentbank kon de betaling niet uitvoeren omdat de naam en het rekeningnummer niet overeenkwamen en een onjuist [identificatiecode] vermeld was.
- 2.5 Op 28 maart heeft de Bank de betalingen [kenmerk 1] en [kenmerk 2] van de tussenrekening met de juiste gegevens laten overmaken naar de [buitenlandse] rekening van Consument.
- 2.6 De derde overboeking [kenmerk 3] (€ 48.368,03) is op 28 maart 2017 teruggestort op de rekening van Consument bij de Bank. De correspondentbank meldde dat deze betaling niet kon worden doorgeboekt omdat zij deze al had geretourneerd. Door koersverschil is € 1.946,91 minder teruggekomen dan is afgeschreven. Tevens is €25,- ingehouden omdat er een navraag naar de overboeking was ingediend.
- 2.7 Op 26 juli 2017 heeft de Bank een vergoeding van € 1.000,- aan Consument betaald. Daarnaast heeft de Bank geen overboekingskosten ad € 158,85 (€ 52,95 per overboeking) in rekening gebracht.
- 2.8 Op de overeenkomst tussen Consument en de Bank zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (bestaande uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV) en de Voorwaarden Cliëntrelatie) en de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren van toepassing. In deze documenten staat – voor zover hier relevant – het volgende vermeld:

Artikel 17 ABV:

“Artikel 17 - Gegevens en opdrachten

Gegevens die wij van u nodig hebben voor onze dienstverlening.

1. Voor de uitvoering van onze dienstverlening hebben wij informatie van u nodig. Als wij daarom vragen, geeft u die aan ons. Het kan ook zijn dat wij u niet om informatie vragen, maar dat u behoort te begrijpen dat wij die nodig hebben.

Ook die informatie geeft u ons dan.

Een voorbeeld:

Stel u heeft voor uw beleggingen een beleggersprofiel. Als er iets verandert waardoor financiële risico's minder acceptabel voor u zijn, moet u zelf uw beleggersprofiel laten aanpassen.

2. Uw opdrachten, mededelingen en andere verklaringen moeten tijdig, duidelijk, volledig en juist zijn. Als u bijvoorbeeld een betaling wilt laten uitvoeren, vermeldt u het juiste rekeningnummer van de rekening waar de betaling naartoe moet. Wij kunnen nadere regels stellen voor uw opdrachten, mededelingen of andere verklaringen van u aan ons. Als wij dit doen, leeft u die na. Als wij bijvoorbeeld een formulier of communicatiemiddel voorschrijven, gebruikt u dat.

3. Opdrachten die niet aan onze regels voldoen, hoeven wij niet uit te voeren. Wij kunnen de uitvoering dan weigeren of uitstellen. Wij stellen u daarvan op de hoogte. In bijzondere gevallen mogen wij een opdracht of gevraagde dienst weigeren, ook al is aan alle eisen voldaan. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het geval dat wij een vermoeden van misbruik hebben.”

Artikel 3 Voorwaarden Clientrelatie:

“3. Opdrachten, verplichtingen en prestaties

De bank zal, tenzij anders overeengekomen, haar opeisbare verplichtingen uit opdracht uitvoeren binnen een redelijke termijn nadat de cliënt om uitvoering heeft gevraagd.

De cliënt kan een verklaring waarin hij de bank uitvoering van een opdracht vraagt, alleen geldig intrekken met medewerking van de bank. Indien de cliënt de bank vraagt een opdracht niet uit te voeren zal de bank, voor zover dit redelijkerwijs van haar gevegd kan worden, proberen de uitvoering te voorkomen. Slaagt de bank hierin niet, dan is de uitvoering die toch plaatsvindt voor rekening en risico van de cliënt. Opdrachten tot uitvoering van een boeking naar of op een rekening, kan de bank in ieder geval nakomen door de boeking te verrichten naar of op de rekening met het door de cliënt opgegeven nummer, ongeacht of dit nummer correspondeert met eventueel door de cliënt opgegeven andere gegevens (zoals de tenaamstelling van die rekening).

De bank is in ieder geval niet verplicht tot de uitvoering van opdrachten en het leveren van overige prestaties indien:

- I. De bank er op redelijke grond aan kan twijfelen of zij zich door die prestatie bevrijdt van een voor haar bestaande opeisbare verplichting (zoals twijfel over het bestaan of de omvang van een schuld of twijfel over identiteit of bevoegdheid van degene die betaling vraagt); en/of
- II. de client met betrekking tot die prestatie gebruik dient te maken van een bepaald Klantherkeningsmiddel, en dit Klantherkeningsmiddel niet (behoorlijk) functioneert of de bank redelijke grond heeft om aan te nemen dat er onbevoegd gebruik van dat Klantherkeningsmiddel wordt of kan worden gemaakt.”

Artikel 16 Voorwaarden Cliëntrelatie:

“16. Indirecte schade en gevolgschade

Indirecte schade en gevolgschade van de cliënt zijn in ieder geval voor eigen rekening en risico van de cliënt en niet toerekenbaar aan de bank. De bank kan hierop echter geen beroep doen indien zij opzet of grove schuld heeft.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 In haar replek heeft Consument aangegeven nog een bedrag van € 971,91 van de Bank te vorderen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
De Bank heeft geen onderzoek gedaan naar de derde overboeking met nummer [kenmerk 3]. Daarom is de derde overboeking teruggestort op de rekening van Consument. Indien de Bank wel navraag had gedaan naar deze overboeking, had de schade kunnen worden voorkomen.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Op grond van artikel 17 ABV dient een betalingsopdracht te zijn voorzien van het juiste gegevens. Consument heeft bij de overboeken de onjuiste gegevens gebruikt. Consument heeft bij de overboeken '[naam 1]' en het [identificatiecode] [code X] vermeld in plaats van "[naam 2]" en het [identificatiecode] [code Y].
 - De Bank heeft navraag gedaan naar alle drie overboeken. De derde overboeking met nummer [kenmerk 3] was door de correspondentbank reeds geretourneerd en kon daarom niet worden overgeboekt naar de rekening van Consument in [land X].
 - Op grond van artikel 16 Voorwaarden Clientrelatie is de Bank niet aansprakelijk voor gevolgschade. De Bank is dan ook niet aansprakelijk voor de door Consument gestelde schade. Bovendien heeft de Bank reeds een bedrag van € 1.000,- aan Consument vergoed.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie dient te beoordelen of de Bank gehouden kan worden om het door Consument gevorderde bedrag te vergoeden.
- 4.2 Vaststaat dat Consument bij de drie overboeken op 7 maart 2017 de onjuiste gegevens heeft vermeld en dat de overboeken daardoor niet zijn uitgevoerd. Pas bij navraag door de Bank zijn twee van de drie overboeken uitgevoerd. De derde overboeking is teruggestort op de rekening van Consument bij de Bank.
- 4.3 De Commissie is van oordeel dat Consument op grond van artikel 17 ABV er zelf voor diende te zorgen dat zij de juiste gegevens gebruikte voor de overboeken. Nu Consument dit heeft nagelaten, dient de schade als gevolg daarvan voor haar eigen rekening te blijven. Verder betwist de Bank gemotiveerd dat zij geen navraag heeft gedaan naar de derde overboeking.
- 4.4 Het voorgaande leidt ertoe dat de Bank niet gehouden kan worden om de gevorderde schade aan Consument te vergoeden. De vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.