

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-769
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 maart 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 10 december 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument beschikt over een betaalrekening bij de Bank. Tussen 18 april 2012 en 12 december 2017 ontving Consument meerdere betalingen uit het faillissement van een [Amerikaanse financiële dienstverlener]. Na het bestuderen van de laatste betaling heeft Consument geconstateerd dat bij alle betalingen bedragen zijn ingehouden, die hij niet kan verklaren. Ook heeft Consument opgemerkt dat de Bank slechts een enkele keer vermelding heeft gemaakt van de omrekenkoers. Consument spreekt de Bank aan, omdat hij van mening is dat de Bank onvoldoende transparant heeft gehandeld. De Bank heeft als verstrekkend verweer aangevoerd dat Consument te laat heeft geklaagd over een gedeelte van de betalingen. Volgens de voorwaarden dienen bankafschriften zo spoedig mogelijk op juistheid worden gecontroleerd en, indien sprake is van een fout, moet deze zo spoedig mogelijk worden gemeld. Indien binnen dertien maanden geen bezwaar is ingediend, geldt de opgave als goedgekeurd. De Commissie overweegt dat de Bank de rol van ontvangende bank vervulde. Er is niet van een omstandigheid gebleken, voor wat betreft de betalingen die wel in aanmerking komen voor behandeling, waaruit zou volgen dat de Bank meer had moeten mededelen dat zij in het onderhavige geval heeft gedaan. Het enkele verschil tussen de overzichten van de uitvoerder van de betalingen uit het faillissement en die van de Bank maken nog niet dat vast is komen te staan dat de Bank de kosten heeft ingehouden. Hoewel de Commissie begrijpt dat Consument de uitvoering van de betalingen onbevredigend vindt, ziet zij geen grond waarop de Bank dit te verwijten is.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de brief van de Bank van 26 september 2018;

- de brief van Consument van 27 oktober 2018.

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. Op de rechtsverhouding tussen Consument en de Bank zijn onder meer de zogeheten “Algemene Bankvoorwaarden” van toepassing.
- 2.2 De Algemene Bankvoorwaarden luiden, voor zover relevant, als volgt:

“Artikel 20 Goedkeuring opgaven bank

Na 13 maanden gelden onze opgaven als door u goedgekeurd

Het kan voorkomen dat u het oneens bent met een opgave van ons (zoals een bevestiging, rekeningafschrift, nota of andere gegevens). Uiteraard kunt u tegen de opgave bezwaar maken, maar daarvoor zijn regels. Als wij binnen 13 maanden na de opgave geen bezwaar van u hebben ontvangen, dan geldt de opgave als door u goedgekeurd. Dit betekent dat u aan de inhoud bent gebonden. Alleen een eventuele rekenfout moeten wij na die 13 maanden nog herstellen. Let op: dit betekent niet dat u 13 maanden de tijd heeft om bezwaar te maken.

Volgens artikel 19 ABV moet u namelijk opgaven controleren en onjuistheden en onvolledigheden meteen melden. Doe u dit niet, dan kan schade toch voor uw rekening komen, ook al heeft u binnen 13 maanden bezwaar gemaakt.”

- 2.3 Op 15 februari 2012 heeft Consument het volgende document ondertekend en verstuurd aan [Tussenpersoon], handelend namens [Amerikaanse financiële dienstverlener]:

Creditor Name: [REDACTED]
 Payment Aggregation Number: [REDACTED]
 Claim Number(s): [REDACTED]
 [REDACTED]

Account Holder Name (if different than Creditor Name above):
 [REDACTED]

Bank Name:
 ING [REDACTED]

Country of Bank Account:
 NETHERLANDS [REDACTED]

IBAN or Account Number:
 [REDACTED]

BIC-Bank Identification Code: [REDACTED] ABA Code: [REDACTED] Sort Code: [REDACTED]

B2B information:
 [REDACTED]

OBI Information:
 [REDACTED]

If you need to use an intermediary bank to transfer money, please complete the below:

Intermediary Bank Name:
 [REDACTED]

Country of Intermediary Bank Account:
 [REDACTED]

Intermediary IBAN or Account Number:
 [REDACTED]

Intermediary BIC-Bank Identification Code: [REDACTED] Intermediary ABA Code: [REDACTED] Intermediary Sort Code: [REDACTED]

I, the undersigned, am the above-referenced creditor, or an authorized signatory for the above-referenced creditor. (If the signatory is not the above-referenced creditor, please provide a copy of the power of attorney, or a letter on company letterhead granting the authority to make the representation on behalf of the creditor, and provide your title below.) I hereby (1) request that distributions made to the above-referenced creditor be made by wire transfer to the above-referenced bank account, (2) confirm that this account is authorized to receive payment for this claim, and (3) acknowledge that a fee of \$20 for transfers to a U.S. bank account or \$35 for transfers to a non-U.S. bank account will be deducted from each wire.

2.4 Na 15 februari 2012 heeft [Tussenpersoon] Consument veertien overzichten gestuurd van de 'Wire Payments' van de 'debtor' [Amerikaanse financiële dienstverlener], waarvan een aantal ongedateerd. De laatste drie gedateerde overzichten luiden, voor zover relevant, als volgt:

PAYER: [REDACTED]
 DEBTOR: LEHMAN BROTHERS HOLDINGS INC.

Wire Payment
 Wire Date: April 6, 2017

AGGREGATION NUMBER: [REDACTED]

(21)

Claim/ Schedule No.	ISSUING (if applicable)	Blocking No. (if applicable)	Claim Class per Plan	Allowed Amount	Payout Percentage	Principal Amount	Interest *	Disbursement Amount *
[REDACTED]	CA17646		05 SENIOR THIRD-PARTY GUARANTEE	\$345,436.37	0.00896389	\$2,958.26		\$2,958.26
[REDACTED]	CA17669		05 SENIOR THIRD-PARTY GUARANTEE	\$82,730.58	0.00896389	\$708.47		\$708.47
			Wire Transaction Fee - International Bank Account					\$ -35.60
Aggregated total:								\$3,631.67
Aggregated total:								\$2,310.69

PAYEE: [REDACTED]
DEBTOR: LEHMAN BROTHERS HOLDINGS INC.

Wire Payment
Wire Date: October 5, 2017

AGGREGATION NUMBER: [REDACTED]

(23)

Claim/ Schedule No.	ISIN/CUSIP (if applicable)	Booking No. (if applicable)	Claim Class per Plan	Allowed Amount	Payout Percentage	Principal Amount	Interest *	Disbursement Amount *
[REDACTED]	[REDACTED]	CA17646	05 SENIOR THIRD-PARTY GUARANTEE	\$345,436.37	0.00547349	\$1,892.48		\$1,892.48
[REDACTED]	[REDACTED]	CA17659	05 SENIOR THIRD-PARTY GUARANTEE	\$82,725.88	0.00547349	\$453.23		\$453.23
			Wire Transaction Fee - International Bank Account					\$ -36.06
Aggregated total:								\$2,310.69

PAYEE: [REDACTED]
DEBTOR: LEHMAN BROTHERS HOLDINGS INC.

Wire Payment
Wire Date: December 7, 2017

AGGREGATION NUMBER: W0001001

(25)

Claim/ Schedule No.	ISIN/CUSIP (if applicable)	Booking No. (if applicable)	Claim Class per Plan	Allowed Amount	Payout Percentage	Principal Amount	Interest *	Disbursement Amount *
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	05 SENIOR THIRD-PARTY GUARANTEE	\$345,436.37	0.00779639	\$2,893.15		\$2,893.15
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	05 SENIOR THIRD-PARTY GUARANTEE	\$82,730.36	0.00779639	\$644.99		\$644.99
			Wire Transaction Fee - International Bank Account					\$ -35.00
Aggregated total:								\$3,303.14

2.5 Tussen 18 april 2012 tot en met 12 december 2017 heeft de Bank een aantal afschriften gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luiden:

ING

18-04-2012

Bevestiging van een
responsoord bij het indienen
Claim onder payment verification

Antwoord: 18-04-2012 Claim ref: [REDACTED]

Wij danken u voor het indienen van uw claim en bevestiging van de claim.

Wij hebben uw claim gecontroleerd en bevestigd dat de claim overeenstemt met de volgende gegevens:

VOOR VERDERE INFORMATIE VERWIJZEN WIJ
NAAR HET DAGAFSCHRIJF.

beloof in Brief
23/4 2012

1^e betaling
3,609223 %

EUR 11.439,23

6.80.757

17100

Op de volgende manier:

blijft met
betaling

18 APR	[REDACTED]	OV	BIJ	11.439,23
3 OKT	[REDACTED]	OV	BIJ	7.804,49
5 APR	[REDACTED]	OV	BIJ	9.859,16
4 OKT	[REDACTED]	OV	BIJ	11.116,84
4 APR	[REDACTED]	OV	BIJ	12.037,32
3 OKT	[REDACTED]	OV	BIJ	9.807,68
7 APR	[REDACTED]	OV	BIJ	7.765,44
2 OKT	[REDACTED]	OV	BIJ	5.767,92
1 APR	[REDACTED]	OV	BIJ	1.543,96
16 JUN	[REDACTED]	OV	BIJ	2.362,91
7 OKT	[REDACTED]	OV	BIJ	4.170,89
7 APR	[REDACTED]	OV	BIJ	3.324,71
6 OKT	[REDACTED]	OV	BIJ	1.923,34
12 DEC	[REDACTED]		BIJ	2.762,33

- 2.6 Op 12 december 2017 heeft Consument een e-mail gestuurd aan [Tussenpersoon] die, voor zover relevant, als volgt luidt:

*“Please compare attached documents: yours from Dec 7 2017, and my bankstatement from 12 Dec 2017. You will notice that apart from USD35 transfer fee there is another USD40 missing. $3303,14 - 3263,14 = 40$
I request you to correct this.”*

- 2.7 Op 13 december 2017 heeft [Tussenpersoon] een e-mail gestuurd aan Consument die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“The additional \$40,00 fee was not deducted by [Tussenpersoon]. This fee was most likely deducted from an international bank used to process your payment, or your receiving bank.

We are unable to refund you the \$40,00 fee as it did not originate from [Tussenpersoon]. You may switch to receiving a USD check to avoid future wire transfer fees.”

- 2.8 Op 27 december 2017 heeft Consument per brief een klacht ingediend bij de Bank.
- 2.9 Op 12 januari 2018 heeft de Bank Consument een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“Helaas is het voor ons niet mogelijk om een inkomende betaling te onderzoeken. Het is dan ook verstandig om contact op te nemen met de opdrachtgevende partij. Zij kunnen voor u een boekingsonderzoek starten. Tijdens dit boekingsonderzoek kan de opdrachtgevende partij doormiddel van SWIFT-berichten contact leggen met de ING om te achterhalen of er daadwerkelijk een lager bedrag is bijgeschreven op uw Betaalrekening dan er is overgeschreven naar u.

Wij hebben uw bijschrijvingen verwerkt conform de opdracht die wij hebben ontvangen vanuit de buitenlandse bank.”

- 2.10 Op 17 januari 2018 heeft Consument een e-mail gestuurd aan [Tussenpersoon] die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“I checked now ALL wire transfers, and found, that all transfers show shortages. I refer to the overview.

ING Bank requests the [Tussenpersoon] solutions organisation to provide information on how and via which channel the US dollars arrived in the Netherlands, in my account.”

- 2.11 Op 7 februari 2018 heeft Consument [Tussenpersoon] opnieuw verzocht te reageren op zijn e-mail van 17 januari 2018. Consument heeft tot op heden geen reactie ontvangen van [Tussenpersoon] op zijn beide e-mailberichten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 2.600,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- De Bank heeft enkel bij de eerste transactie van 18 april 2012 en de laatste transactie van 12 december 2017 van de reeks de omrekenkoers van Euro's naar Dollars (USD) vermeld.

Bij de overige betalingen heeft de Bank nagelaten de koers te vermelden. Consument kon derhalve niet narekenen of de verrichte betalingen klopten. Er is bij de transacties op onverklaarbare wijze veel geld verdwenen. [Tussenpersoon] heeft namens de opdrachtgevende bank per e-mail aangegeven dat zij geen kosten heeft ingehouden. Niet is gebleken dat sprake was van een corresponderende bank die de kosten heeft ingehouden. De Bank heeft onvoldoende transparant gehandeld bij het verwerken van de transacties.

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 onvoldoende transparant heeft gehandeld bij de veertien betalingen die Consument tussen 18 april 2012 en 12 december 2017 ontving uit het faillissement van [Amerikaanse financiële dienstverlener]. Consument meent dat op onverklaarbare wijze bedragen zijn ingehouden na de valutawisseling en verwijt de Bank dit.

Te laat geklaagd

- 4.2 Als meest verstrekkend verweer stelt de Bank in haar verweer dat Consument zich niet heeft gehouden aan artikel 20 van de Algemene Bankvoorwaarden. Deze voorwaarden zijn de Bank en Consument met het aangaan van de bancaire relatie overeengekomen. Uit deze bepaling volgt dat verstrekte opgaven zo spoedig mogelijk op juistheid moeten worden gecontroleerd. Indien sprake is van een fout, moet deze zo spoedig mogelijk schriftelijk worden gemeld. Indien na het versturen van de afschriften door de Bank een periode van 13 maanden is verstreken, en de ontvanger geen bezwaar tegen de inhoud daarvan heeft ingediend, geldt de opgave als goedgekeurd.
- 4.3 Consument heeft op 27 december 2017 voor het eerst bij de Bank geklaagd over de transacties die vanaf 18 april 2012 tot 12 december 2017 hebben plaatsgevonden naar aanleiding van het faillissement van [Amerikaanse financiële dienstverlener]. Een groot deel van de transacties valt niet binnen de dertien maanden-termijn van artikel 20 van de Algemene Bankvoorwaarden. De Commissie zal zich daarom bij de behandeling van de klacht van Consument, beperken tot bespreking van de transacties die zich binnen dertien maanden vóór de eerste klachtuiting hebben plaatsgevonden. Dit betreffen de transacties van 7 april 2017, 6 oktober 2017 en 12 december 2017.

Bespreking van de transacties van 7 april 2017 en 6 oktober 2017

- 4.4 Niet staat ter discussie dat de namens [Tussenpersoon] ingeschakelde bank bij de transacties de rol van de opdrachtgevende bank vervulde. Wel zijn partijen verdeeld over de vraag welke partij bij de transacties kosten heeft ingehouden. De Commissie overweegt dat op banken die opdracht geven voor betalingen en (daarbij) valutawisselingen uitvoeren, behoudens andersluidende afspraken, een mededelingsplicht kan rusten. Voor de beoordeling of de Bank iets te verwijten valt voor wat betreft de transacties van 7 april 2017 en 6 oktober 2017, dient daarom allereerst de rol van de Bank bij de transacties vastgesteld te worden.
- 4.5 In het onderhavige geval heeft Consument op 15 februari 2012 een document voor '[Amerikaanse financiële dienstverlener] c/o [Tussenpersoon]' ingevuld waarop hij gegevens van de Bank heeft doorgegeven voor de transacties. Vervolgens heeft [Tussenpersoon] namens [Amerikaanse financiële dienstverlener]. Consument overzichten gestuurd van de aan Consument te betalen bedragen in dollars (USD). Deze bedragen heeft Consument in Euro's ontvangen op zijn betaalrekening bij de Bank. De Bank heeft daarbij slechts tweemaal de wisselkoers vermeld, te weten bij de eerste transactie van 18 april 2012 en de laatste transactie van 12 december 2017. Daarvan heeft de Bank gesteld dat zij, met uitzondering van de laatste transactie, de bedragen in Euro's heeft ontvangen van de namens [Tussenpersoon] ingeschakelde correspondent bank.
- 4.6 De Commissie is van oordeel dat uit de overwegingen 4.4 en 4.5 volgt dat de Bank bij de transacties de rol van *ontvangende* bank vervulde. Aangezien ook van geen andere omstandigheid is gebleken, ziet de Commissie niet in dat de Bank meer had moeten mededelen aan Consument dan zij in het onderhavige geval heeft gedaan. Bovendien is door Consument onvoldoende onderbouwd dat de Bank verantwoordelijk is voor de kosten die zijn ingehouden bij de transacties. Het enkele gegeven dat sprake is van verschil tussen bedragen tussen de overzichten van [Tussenpersoon] en de (omgerekende) bedragen op het overzicht van de Bank, maakt nog niet dat is vast komen te staan dat de Bank de kosten heeft ingehouden.

Bespreking van de transactie van 12 december 2017

- 4.7 Consument heeft op 12 december 2017 [Tussenpersoon] een e-mail gestuurd. Reden hiervoor betrof het verschil in de bedragen van het overzicht van de 'Wire Payment' van [Tussenpersoon] van 7 december 2017 (overweging 2.4) en het rekeningoverzicht van 12 december 2017 (overweging 2.5). In het overzicht van [Tussenpersoon] stond een totaalbedrag vermeld van 3.303,14 USD, terwijl in het rekeningoverzicht van de Bank een bedrag vermeld stond van 3.263,14 USD. Het verschil betrof daarmee 40 USD.

- 4.8 Hoewel het rekeningoverzicht van de Bank en het overzicht van de Wire Payment geen overeenkomende referenties bevatten, gaat de Commissie ervan uit dat het overzicht van [Tussenpersoon] van 7 december 2017 dezelfde bijschrijving betreft als het overzicht bij de Bank van 12 december 2017. De Commissie neemt hierbij mee dat dit geen discussiepunt tussen partijen betreft. Op het afschrift van de Bank van 12 december 2017 staat een bedrag vermeld van 3.263,14 USD met een koers van 1,1813000, waaruit een bijschrijving van € 2.762,33 volgt. De Bank heeft aangegeven dat zij de transactie van 12 december 2017 in USD 3.263,14 heeft ontvangen en zonder inhoudingen heeft bijgeschreven op de betaalrekening van Consument.
- 4.9 De Commissie overweegt dat uit de overzichten [Tussenpersoon] van 7 december 2017 en van de Bank van 12 december 2017 inderdaad een verschil van 40 USD blijkt. Aangezien de Bank bij deze transactie de *ontvangende* bank was en bovendien bij het reeds verlaagde bedrag van 3.263,14 USD de omrekenkoers heeft vermeld, kan de Commissie echter Consument niet volgen in zijn stelling dat het verschil te wijten zou zijn aan het onvoldoende transparant zijn door de Bank. De Commissie ziet verder geen aanleiding om aan te nemen dat de Bank dit bedrag zou hebben ingehouden.

Conclusie

- 4.10 Hoewel de Commissie begrijpt dat Consument de uitvoering van de transacties onbevredigend vindt, ziet zij geen grond waarop de Bank dit te verwijten is. De Commissie concludeert op grond van het voorgaande dat de vordering van Consument dient te worden 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.