

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-262 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 september 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 10 april 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument vordert een bedrag van € 4.500,- op basis van GeldTerugService, één van de voorwaarden voor zijn creditcard. Consument heeft het gevorderde bedrag met zijn creditcard naar een rekeningnummer (van of via een online handelsplatform) overgemaakt met de intentie die gelden te gebruiken voor een door dit handelsplatform te leveren dienst, te weten het handelen in effecten. Het recht op terugbetaling op grond van de GeldTerugService is niet van toepassing op deze situatie. Ook heeft de Bank Consument niet hoeven beschermen of behoeden voor de onderhavige betaaltransacties.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank, met bijlage;
- de repliek van Consument.

De Bank heeft, ondanks daartoe bij brieven van 14 februari en 5 maart 2019 in de gelegenheid te zijn gesteld, geen reactie op de repliek van Consument ingediend.

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 creditcard bij de Bank aan.

2.2 Op de creditcard is de GeldTerugService van toepassing. Op de website van de Bank wordt een uitleg van de GeldTerugService gegeven:

**“GeldTerugService creditcard**

(...)

**Wanneer kun je gebruikmaken van de GeldTerugService?**

*Je kan een creditcardbetaling terugvragen als:*

- er onterecht een bedrag is afgeschreven van je Creditcard of Platinumcard
- je 30 dagen na de betaling je aankoop nog niet hebt ontvangen
- het bestelde product verkeerd geleverd of nep is
- de verkoper een bedrag zou terugstorten, maar dit na 15 dagen nog niet is gebeurd
- je geen of te weinig geld hebt gekregen bij een opname bij een geldautomaat

*Het is niet mogelijk je betaling terug te vragen als:*

- je ontevreden bent over een geleverde dienst
- het een storting op een beleggingsaccount (ook cryptovaluta) betreft
- je een donatie hebt gedaan via een crowdfundingplatform
- je niet direct aan de verkoper hebt betaald, maar bijvoorbeeld via Western Union of Paypal”

2.3 Op 30 mei en 19 december 2017 heeft Consument met zijn creditcard in vier betaaltransacties een totaalbedrag van € 4.500,- overgemaakt naar een rekeningnummer, met de bedoeling met dit bedrag op een online handelsplatform in beleggingsproducten te handelen.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 4.500,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft het bedrag van € 4.500,- overgemaakt naar een rekeningnummer, vanwaar Consument gebruik zou kunnen maken van een online handelsplatform. Dit handelsplatform bleek niet te bestaan. Consument heeft daardoor niet het gewenste product geleverd gekregen: een online handelsplatform voor het handelen in beleggingsproducten. Hij maakt daarom aanspraak op de GeldTerugService. Consument heeft het gevoel alsof zijn klacht niet goed bekeken is door de Bank. Hij vraagt zich ook af of de Bank hem zaken had moeten laten doen met een frauduleus bedrijf.

#### *Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Zij vermoedt dat Consument is opgelicht door het online handelsplatform. De Bank geeft aan dat zij dit vervelend vindt. Dat neemt niet weg dat Consument niet in aanmerking komt voor de GeldTerugService. De gelden zijn immers gestort op een beleggingsaccount. Verder heeft Consument met zijn creditcard betaald voor een dienst: het inleggen op een beleggingsproduct. Consument is weliswaar ontevreden over de geleverde dienst, maar de betaaltransacties zijn correct verlopen.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of de Bank gehouden is de door Consument gevorderde schade van € 4.500,- te vergoeden.
- 4.2 De bewuste betaaltransacties zijn verricht met de creditcard van Consument. Onderdeel van de voorwaarden voor het gebruik van die creditcard is de GeldTerugService. De GeldTerugService geeft Consument de mogelijkheid om (kort gezegd) bij een onbekende, te hoge of onterechte afschrijving de creditcardbetaling terug te krijgen. De voorwaarden voor deze service zijn gespecificeerd op de website van de Bank en opgenomen onder 2.2.
- 4.3 Het recht op terugbetaling op grond van de GeldTerugService is niet van toepassing op een situatie als de onderhavige. De voorwaarden sluiten (onder het eerste opsomteken van “het is niet mogelijk je betaling terug te vragen als”) de mogelijkheid de betaling terug te krijgen uit in het geval van ontevredenheid over een niet geleverde dienst. In dit geval heeft Consument de gelden overgemaakt naar een rekeningnummer (van of via een online handelsplatform) met de intentie die gelden te gebruiken voor een de door dit handelsplatform te leveren dienst, te weten het handelen in effecten. Deze dienst is niet geleverd. De gelden bleken immers niet beschikbaar voor het handelen in beleggingsproducten. Consument is dus ontevreden over deze niet geleverde diensten. De betalingstransacties vallen onder de in de voorwaarden genoemde uitsluitingsgrond.
- 4.4 De voorwaarden sluiten (onder het tweede opsomteken van “het is niet mogelijk je betaling terug te vragen als”) ook de mogelijkheid tot het terugkrijgen van een betaling uit in het geval van het storten op een beleggingsaccount. De Bank heeft deze uitsluitingsgrond in haar interne klachtenprocedure in eerste instantie als afwijzingsgrond voor de vordering van Consument aangewezen. In dit geval is echter onduidelijk of het bedrag van € 4.500,- daadwerkelijk op een beleggingsaccount is gestort. De mogelijkheid bestaat dat de gelden direct na overboeking zijn doorgesluisd. De vordering kan daardoor niet op deze uitsluitingsgrond worden gebaseerd.

De door Consument opgeworpen vraag of deze uitsluitingsgrond ook al ten tijde van de betaaltransacties in de voorwaarden was opgenomen kan daarom onbesproken blijven.

- 4.5 Consument kan dus geen aanspraak maken op terugbetaling via de GeldTerugService. De betaaltransacties blijven voor rekening en risico van Consument en zijn vordering wordt afgewezen.
- 4.6 Volgens Consument had de Bank hem niet de mogelijkheid moeten bieden om zaken te doen met een frauduleus bedrijf zoals het online handelsplatform. De Commissie kan echter nergens uit afleiden dat de Bank op de hoogte was of had moeten zijn van de onbetrouwbaarheid van het online handelsplatform of diens frauduleuze praktijken. Van de Bank kan niet worden verwacht dat zij onderzoek doet naar de betrouwbaarheid van een ontvangende persoon of bedrijf, helemaal als hiertoe geen enkele aanleiding bestaat. Consument geeft zelf aan dat hij ten tijde van de betaaltransacties op internet niets heeft kunnen vinden over fraude door het online handelsplatform. De Bank had in dit geval geen rol in het beschermen van Consument en behouden voor Consument van de overgemaakte gelden.
- 4.7 Consument benoemt het gevoel dat de Bank zijn klacht onvoldoende heeft bekeken. Hoewel het vervelend is dat dit gevoel bij Consument leeft, is er volgens de Commissie geen sprake van onvoldoende aandacht voor de klacht door de Bank. De Bank heeft Consument meerdere malen toelichting gegeven op haar standpunt niet tot vergoeding van de schade over te gaan. Dat de Bank daarbij een onjuist aantal transacties zou hebben benoemd (drie in plaats van vier) is spijtig maar kan dit beeld niet veranderen. Ook geeft Consument aan dat de Bank geen rekening houdt met de omstandigheid dat hij al zijn hele leven privé en zakelijk klant is bij de Bank. Deze omstandigheden zouden volgens Consument aanleiding zijn hem tegemoet te komen. Consument doet daarmee een beroep op de welwillendheid van de Bank toch (een gedeelte van) de schade te vergoeden. De Commissie kan daarin helaas geen rol spelen, omdat een tegemoetkoming uit coulance niet kan worden afgedwongen.

## **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](http://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.*