

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1022
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 augustus 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 10 december 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft geld overgemaakt naar een online broker. Hij heeft de overgemaakte gelden van de Bank gevorderd. De Commissie heeft de vordering afgewezen conform haar vaste lijn aan uitspraken over het onderwerp.

1. Procesverloop

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

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

Ondanks een uitnodiging daartoe heeft Consument geen reactie meer op het verweer van de Bank ingediend.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt een betaalrekening bij de Bank aan, ten behoeve waarvan hij beschikt over een betaalpas en een bijbehorende pincode.
- 2.2 Consument heeft tussen 11 juni 2018 en 25 september 2018 bedragen van deze betaalrekening overgemaakt naar een buitenlands rekeningnummer op naam van [naam rekeninghouder]. De totale overgeboekte som was € 5.000,-.

- 2.3 Op 9 februari 2019 heeft Consument de Bank verzocht tot terugbetaling van de bedragen over te gaan. De Bank heeft dit verzoek afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert € 5.000,- schadevergoeding.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt slachtoffer te zijn geworden van een bedrijf genaamd [naam broker], dat claimde een online broker te zijn. Hem was aangegeven dat hij zou kunnen handelen op financiële markten, terwijl er in werkelijkheid geen diensten aan hem werden verleend. Nadat Consument het geld stortte, werd hem duidelijk dat hij slachtoffer is geworden van fraude en dat [naam broker] hem bestolen heeft.

Consument heeft gesteld dat de Bank de betalingen die Consument heeft verricht had moeten tegenhouden. Op internet was immers bekend dat [naam broker] zich met oplichting bezighield. Had de Bank de betalingen eerst gecheckt, dan had zij deze tegengehouden vanwege oplichting. In ieder geval had de Bank de betalingen nooit zonder meer mogen goedkeuren en mogen uitvoeren. Had de Bank anders gehandeld, dan had Consument zijn schade niet geleden.

Consument heeft voorts gesteld dat - vanwege de regels van het internationale betalingsverkeer - eerst een onderzoek moet plaatsvinden naar de gebruiker van dat internationale betalingsverkeer. Omdat er geen bedrijf te vinden is op het ingeschreven adres van [naam broker] had de betaling niet mogen worden uitgevoerd.

Tot slot heeft Consument verwezen naar Section 75, op grond waarvan hij meent in aanmerking te komen om zijn schade vergoed te krijgen.

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 haar vaste lijn in klachten als de onderhavige kenbaar is uit Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-531.

De vordering van Consument zal worden beoordeeld binnen het in die uitspraak opgestelde kader.

- 4.2 Voor dit geschil is van belang dat Consument de onderhavige transacties bevoegd en welbewust heeft geïnitieerd en geautoriseerd. 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 Bank heeft jegens Consument slechts opgetreden als betaaldienstverlener, ter uitvoering van een betalingstransactie van de opdrachtgevende rekeninghouder. Vanuit die rol rust op de Bank slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren (zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-531). Uit onderhavig klachtdossier blijkt dat de Bank na de melding van fraude door Consument nog heeft geprobeerd de betalingen terug te vorderen, maar dat dit niet meer mogelijk was.
- 4.3 Voorts stelt de Consument dat de Bank wist dat de overboekingen werden uitgevoerd naar een frauduleuze organisatie. Waarschuwingen die op internet te vinden zijn, leiden er in beginsel niet toe dat een betaaldienstverlener op basis daarvan verplicht was Consument te waarschuwen voor het overboeken van gelden of dat die overboekingen door de Bank nader hadden moeten worden onderzocht, of zelfs niet hadden mogen worden uitgevoerd. 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 rekeningnummer dat voor fraude gebruikt werd. 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 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018 ECLI:RBAMS:2018:4656). Dit maakt dat de SWIFT-verplichtingen waar Consument, zonder die nader te motiveren, naar heeft verwezen niet tot een ander oordeel kunnen leiden.
- 4.4 De Commissie merkt op dat zij de verwijzing van Consument naar Section 75 niet kan plaatsen. Voor zover Consument daarbij verwijst naar artikel 75 van de Britse Consumer Credit Act, waarin door de Britse wetgever de chargeback bij het gebruik van een creditcard wordt geregeld, geldt dat deze regels ten eerste niet van toepassing zijn op de overeenkomst tussen Consument en de Bank en ten tweede dat het beroep op enige Nederlandse chargeback voorziening niet opgaat, omdat de betalingen door Consument niet met een creditcard zijn uitgevoerd.

4.5 De Commissie concludeert dat de vordering van Consument 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.