

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-407
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 mei 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 8 mei 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gelden overgeboekt naar twee vennootschappen met de bedoeling die te laten beleggen. Nadat was gebleken dat hij de gelden niet terugkreeg, heeft hij een klacht over de bank ingediend op de grond dat zij de betalingsopdrachten heeft uitgevoerd zonder hem te waarschuwen voor het risico op fraude en zonder andere maatregelen te nemen om te beletten dat hij slachtoffer werd van fraude. De Commissie beoordeelt de klacht volgens vaste rechtspraak. Niet gebleken is dat de bank, die optrad als betaaldienstverlener, in strijd met verplichtingen jegens Consument heeft gehandeld.

1. Procesverloop

De Commissie beslist volgens haar reglement en aan de hand van de ingediende stukken, te weten de klacht met bijlagen en aanvullingen en 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

2.1 Consument heeft een betaalrekening bij de bank.

2.2 In november 2017 heeft Consument van deze rekening een bedrag van € 5.415,64 overgemaakt naar een rekening op naam van Avis Trade Limited en in januari 2018 een bedrag van € 5.807,50 naar een rekening op naam van Chantway International Limited. Doelstelling van Consument was dat deze bedragen zouden worden belegd.

2.3 Consument heeft, toen hij constateerde dat deze bedragen niet volgens zijn instructies werden belegd, de bank verzocht de betalingen ongedaan te maken. Vervolgens bleek dat de desbetreffende buitenlandse banken niet konden of wilden meewerken, waardoor terugbetaling uitbleef. Daarna heeft Consument een klacht bij de bank ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In het klachtformulier heeft hij vermeld dat de schade € 11.223,- bedraagt. Volgens Consument heeft de bank in strijd met haar verplichtingen gehandeld door de genoemde betalingsopdrachten uit te voeren zonder hem te waarschuwen voor het risico op fraude of andere maatregelen te nemen om te beletten dat hij slachtoffer van fraude zou worden, terwijl financiële toezichthouders al in december 2017 (AFM) en in maart 2018 (FSMA) hadden gewaarschuwd voor Hollis Kookmin Financial, een bedrijf dat gelieerd is aan de ontvangers van de betalingen.
- 3.2 De bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Zoals overwogen in eerdere uitspraken (vgl. de uitspraak met nummer 2020-116) heeft de bank jegens haar cliënt in beginsel een bijzondere zorgplicht om hem te beschermen tegen lichtvaardigheid en gebrek aan kunde. De zorgplicht omvat een scala aan verplichtingen, waaronder een verplichting om te waarschuwen of te weigeren een opdracht uit te voeren, een en ander afhankelijk van het geval.
- 4.2 Voor het beoordelen van deze klacht is in de eerste plaats van belang dat de bank jegens Consument alleen optrad als betaaldienstverlener. Consument heeft de betalingstransacties zelf geïnitieerd en geautoriseerd conform de gestelde voorwaarden. Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek moet een bank in dat geval gevolg geven aan een betaalopdracht ten laste van een rekeninghouder. Uitgangspunt daarbij is dat een (als betaaldienstverlener optredende) bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. Wel dient de bank tot onderzoek over te gaan als zij weet heeft van (voor deze transacties relevant) ongebruikelijk betalingsverkeer, hetgeen kan wijzen op ongeautoriseerde beleggingsactiviteiten en het bijbehorend risico op fraude. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.
- 4.3 Beoordeeld moet worden of de bank nader onderzoek had moeten verrichten omdat Consument geld overmaakte aan Avis Trade Limited en Chantway International Limited. Naar het oordeel van de Commissie is dit niet het geval. Het is niet gebleken dat de bank ten tijde van uitvoering van de betalingstransacties bekend was met de intentie van Consument om de gelden te laten beleggen. Voor de bank was alleen zichtbaar dat Consument bedragen overboekte naar buitenlandse bankrekeningen.

Dit gegeven was op zichzelf geen aanleiding voor de bank om de bij de betalingstransacties betrokken partijen te onderzoeken.

- 4.4 Ook moet worden beoordeeld of de bank had behoren te handelen naar aanleiding van waarschuwingen van de AFM en een buitenlandse toezichthouder ten aanzien van Hollis Kookmin Financial. Deze vraag is eerder in algemene zin beantwoord in de uitspraak met nummer 2019-531: de rol van een betaaldienstverlener is beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer; in het algemeen rust op een betaaldienstverlener niet de plicht, in vervolg op een waarschuwing van een toezichthouder, een betaaldienstgebruiker zoals Consument te waarschuwen of overboekingen nader te onderzoeken of zelfs niet uit te voeren. Daarnaast ontbreekt, zoals de bank terecht heeft gesteld, een duidelijk verband tussen Hollis Kookmin Financial en de begunstigden van de overgemaakte gelden. Het was daardoor voor de bank niet zichtbaar dat mogelijk sprake was van een frauderende beleggingsonderneming. De bank had daarvan ook niet op de hoogte hoeven zijn omdat zij niet verplicht is de persoon of maatschappij achter het buitenlandse rekeningnummer te controleren.
- 4.5 Gezien het voorgaande is niet gebleken dat de bank in strijd met verplichtingen jegens Consument heeft gehandeld. De vordering van Consument zal daarom worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument 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 verzending van de 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 daarvoor geldende termijnen staat in artikel 40 van het reglement.