

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-467 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op : 27 augustus 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 2 juni 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat zij is opgelicht door een slotenmaker en dat deze een te hoog bedrag in rekening heeft gebracht voor zijn werkzaamheden. Consument heeft de rekening voldaan middels overboeking naar een bankrekening van de slotenmaker bij de Bank. Consument heeft de Bank aansprakelijk gesteld voor het volgens Consument teveel betaalde. De Bank heeft zich hiertegen verweerd. De Commissie heeft geoordeeld dat niet is gebleken van omstandigheden die voor de Bank aanleiding hadden moeten zijn om maatregelen te nemen voorafgaand aan de overboeking door Consument en de Commissie heeft de vordering afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de aanvullende informatie van Consument;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Op 23 april 2019 heeft zij via internetbankieren € 1.155,55 overgemaakt naar een bankrekening op naam van een slotenmakersbedrijf, welk rekeningnummer wordt aangehouden bij de Bank.

- 2.2 Op 29 april 2019 heeft Consument de alarmlijn van de Bank gebeld en melding gemaakt van oplichting door deze slotenmaker.
- 2.3 Op 30 april 2019 heeft Consument politieaangifte gedaan. Deze aangifte maakt onderdeel uit van het dossier.
- 2.4 In de aangifte staat voor zover relevant het volgende opgenomen. Consument en haar schoondochter hadden na terugkomst van vakantie geen sleutels bij zich en konden dan ook de woning van de schoondochter niet in. Zij hebben hulp ingeroepen en een buurvrouw heeft online gezocht naar een beschikbare slotenmaker in de buurt en deze telefonisch benaderd. De slotenmaker kwam omstreeks 17.30 uur en hij heeft hun rond 22.30 uur toegang tot de woning kunnen verschaffen. Voor zijn werkzaamheden heeft hij € 1.155,55 in rekening gebracht. De schoondochter vroeg hem naar de hoogte van het bedrag en hierop gaf de slotenmaker een toelichting.
- 2.5 Vervolgens staat in de aangifte opgenomen dat Consument het factuurbedrag via internetbankieren heeft overgemaakt op het door de slotenmaker opgegeven bankrekeningnummer, welk rekeningnummer niet overeenkwam met het rekeningnummer zoals vermeld op de daarvoor door de slotenmaker opgemaakte factuur. Op 26 april 2019 hebben de schoondochter en zoon van Consument wederom contact gehad met de slotenmaker en heeft hij een tweede factuur opgesteld van ongeveer € 850,- voor de aanschaf van een nieuw slot. Dit bedrag is door de zoon van Consument vooruitbetaald. Consument heeft nadien op televisie en internet gezien dat er heel veel van dit soort bedrijven bestaan die mensen oplichten met hoge facturen, waarna zij actie is gaan ondernemen.
- 2.6 Consument heeft de Bank aangesproken voor (gedeeltelijke) terugbetaling van het op 23 april 2019 overgeboekte bedrag van € 1.155,55. De Bank heeft dit verzoek van Consument afgewezen en Consument heeft een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank haar een schadevergoeding betaalt van € 955,55 met wettelijke rente. Consument heeft dit bedrag begroot en onderbouwd door te stellen dat voor de dienstverlening van een slotenmaker een vergoeding van € 200,- gebruikelijk is en zij daarom € 955,55 teveel heeft betaald.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft niet aan haar verplichtingen jegens Consument voldaan door onvoldoende uitvoering te geven aan haar verplichtingen tot het doen van een degelijk cliënt onderzoek waardoor de slotenmaker met gebruikmaking van een bankrekening bij de Bank onbelemmerd criminele activiteiten heeft kunnen ontplooiën.

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 heeft beoordeeld of de vermeende schade van Consument op basis van een wettelijke grond door de Bank vergoed moet worden. Zij beantwoordt deze vraag ontkennend.
- 4.2 Uit de artikelen 7:529 lid 1 en lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) volgt dat de verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties voor rekening van de Bank komen, tenzij sprake is fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid aan de zijde van Consument. Er is echter pas sprake van niet-toegestane betalingstransacties als deze zijn uitgevoerd zonder instemming van Consument (artikel 7:522 lid 2 BW). De Bank heeft onbetwist aangevoerd dat zij de door Consument zelf gegeven en geaccordeerde betaalopdracht heeft uitgevoerd, waartoe zij verplicht is, en deze onherroepelijk is geworden. Omdat Consument de betalingen zelf uitgevoerd heeft, is de regelgeving van artikel 7:529 BW niet van toepassing en is er op die grond geen vergoedingsplicht voor de Bank. Zie de uitspraak GC Kifid 2019-796.
- 4.3 Voorts heeft de Bank betwist dat zij op de hoogte was van negatieve signalen met betrekking tot het rekeningnummer van de begunstigde. De Bank heeft aangevoerd dat de begunstigde een grondig screening en monitoringsproces heeft ondergaan en daaruit geen bijzonderheden zijn gebleken.
- 4.4 Er is niet gebleken van omstandigheden die voor de Bank aanleiding hadden moeten zijn om maatregelen te nemen voorafgaand aan de betaling van Consument, of om de betaalopdracht niet uit te voeren.

- 4.5 Voor de Commissie is daarom niet komen vast te staan dat de Bank op de hoogte was van negatieve signalen met betrekking tot de betaalrekening waarnaar Consument op 23 april 2019 € 1.155,55 overmaakte.

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 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.