Consument stelt dat de bank zorgplicht heeft geschonden bij oplichting

De consument houdt een betaalrekening aan bij de Duitse Postbank. Op 14 augustus 2020 heeft hij een bedrag van € 80.000,- overgeboekt van zijn betaalrekening bij de Postbank naar een betaalrekening van de begunstigde. De transactie van de consument aan begunstigde was bedoeld om hiermee te beleggen.

De consument is vervolgens zijn inleg kwijtgeraakt. Hij heeft in Duitsland aangifte gedaan van oplichting.

**De klacht en vordering**

De consument vordert een schadevergoeding van € 80.000,-. Volgens de consument is de bank toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de consument. Volgens de consument heeft de bank zonder enige interne controle de € 80.000,- op de betaalrekening van de begunstigde bijgeschreven. De bank heeft meerdere mogelijkheden gehad om de inleg van € 80.000,- door de consument terug te halen of te blokkeren, maar heeft dit niet gedaan.

**De beoordeling**

Aan de commissie liggen de vragen voor of de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden en of de bank dientengevolge de schade moet vergoeden die de consument stelt te hebben geleden.

De bank stelt zich op het standpunt dat de klacht van de consument niet behandelbaar is. De commissie gaat hier in mee.

In artikel 60 van het reglement staat dat een ‘klacht’ een uiting van onvrede van een consument over een financiële dienst tussen een consument en één of meer financiële dienstverleners is. Volgens artikel 60 van het reglement is een ‘financiële dienst’ een betaaldienst of een financiële dienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Gemeenschappelijk aan de activiteiten waarnaar deze definities verwijzen, is dat er een contractuele verhouding moet bestaan tussen de consument en de financiële dienstverlener. Partijen moeten dus een overeenkomst met elkaar hebben gesloten.

De bank heeft betwist dat de consument klant is bij de bank en een betaalrekening bij de bank aanhoudt, waardoor er dus niet een contractuele verhouding bestaat tussen de bank en de consument. De consument heeft dit erkend.

De commissie komt dan ook tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de bank een financiële dienst in de zin van het reglement aan de consument heeft verleend. Dit betekent dat de klacht van de consument niet behandelbaar is en de commissie dus niet toekomt aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument.