

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0860 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 augustus 2021
Ingediend door	: De heer [consument 1], verder te noemen de consument 1, en mevrouw [consument 2], beiden verder te noemen de consumenten
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 5 oktober 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering niet behandelbaar

Samenvatting

Boilerroom-fraude. Behandelbaarheid. De consumenten houden een betaalrekening aan bij een Zuid-Afrikaanse bank. Vanaf deze betaalrekening hebben de consumenten € 420.000,- overgemaakt naar een begunstigde, die een betaalrekening aanhoudt bij de bank. De overboeking was bedoeld om mee te beleggen. Op enig moment zijn de consumenten erachter gekomen dat zij zijn opgelicht. De consumenten hebben zich vervolgens op het standpunt gesteld dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden doordat de bank de oplichting mogelijk heeft gemaakt. De bank heeft dat betwist en aangevoerd dat de klacht van de consumenten niet behandelbaar is omdat zij geen betaalrekening aanhouden bij de bank. De commissie volgt de bank en oordeelt dat de klacht van de consumenten niet behandelbaar is.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de bank en 3) de repliek van de consumenten.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten houden een betaalrekening bij de Zuid-Afrikaanse Standard Bank (hierna: de Standard Bank) aan.

- 2.2 In 2018 heeft de consument I middels diverse overboekingen een bedrag van in totaal € 420.000,- overgeboekt van zijn betaalrekening bij de Standard Bank naar de betaalrekening van [naam bedrijf 1] (hierna: de begunstigde), een internationale betaaldienstverlener die op dat moment een betaalrekening aanhield bij de bank. De consumenten waren in de veronderstelling dat [naam bedrijf 2] (hierna: de oplichter) het bedrag dat zij hadden overgeboekt voor hen zou gaan beleggen. De oplichter hield een betaalrekening aan bij de begunstigde.
- 2.3 De consumenten zijn erachter gekomen dat zij zijn opgelicht en dat zij hun 'inleg' zijn kwijtgeraakt.

De klacht en vordering van de consumenten

- 2.4 De consumenten vorderen een schadevergoeding van € 420.000,- van de bank.
- 2.5 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten. Daartoe hebben zij de volgende argumenten aangevoerd:
- Ten onrechte heeft de bank de betaalrekeningen van de oplichter niet onderzocht. Daarbij heeft de bank haar ogen gesloten voor duidelijke signalen. Ten onrechte heeft de bank geen argwaan gekregen op het moment dat er ongebruikelijke en abnormaal veel betalingstransacties op die betaalrekeningen plaatsvonden. Daarbij is er waarschijnlijk sprake geweest van het witwassen van geld.
 - Ten onrechte heeft de bank geen AML/KYC-onderzoek verricht naar de oplichter teneinde een goed klantprofiel van de oplichter te verkrijgen en de herkomst van grote sommen geld te achterhalen.
 - Ten onrechte heeft de bank niet vermoed dat er iets niet pluis was en heeft de bank de betalingstransacties niet opgeschort totdat de bank zich ervan had overtuigd dat de betalingstransacties rechtsgeldig waren.
 - Ten onrechte heeft de bank de oplichting niet voorkomen. Daarbij is duidelijk dat de bank niet de juiste beveiligingsmaatregelen heeft genomen om de eigendommen van vele slachtoffers te beveiligen.
 - Door haar wangedrag heeft de bank vele internationale anti-frauderegelingen overtreden.
 - Door haar wangedrag heeft de bank financiële schade, vernedering, verlegenheid, angst en ongemak bij de consumenten veroorzaakt.
- 2.6 Door de toerekenbare tekortkoming van de bank in de nakoming van haar zorgplicht hebben de consumenten schade geleden. Deze schade bestaat uit het bedrag van de overboekingen van in totaal € 420.000,-.

Het verweer van de bank

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden en of de bank dientengevolge de schade moet vergoeden die de consumenten stellen te hebben geleden. Als meest verstrekkende verweer heeft de bank het standpunt ingenomen dat de klacht van de consumenten niet behandelbaar is. Alvorens de commissie toekomt aan de *inhoudelijke* beoordeling van de klacht van de consumenten, zal de commissie eerst moeten beoordelen of dit *formele* verweer van de bank slaagt.

Is de klacht van de consumenten behandelbaar?

3.2 Het formele verweer van de bank slaagt, de klacht van de consumenten is niet behandelbaar. Volgens artikel I van het reglement behandelt de commissie klachten van consumenten over 'financiële diensten' tegen 'financiële dienstverleners'. 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.¹ 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 een overeenkomst met elkaar hebben gesloten.

3.3 De bank heeft betwist dat de consumenten klant zijn bij de bank en een betaalrekening bij de bank aanhouden. De consumenten hebben dat niet weersproken. Daaruit volgt dat niet is komen vast te staan dat de bank een financiële dienst in de zin van het reglement aan de consumenten heeft verleend. Dat betekent dat de klacht van de consumenten volgens het reglement niet door Kifid en de commissie behandelbaar is en de commissie niet toe mag en kan komen aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consumenten.²

¹ Artikel I:1 Wet op het financieel toezicht definieert 'betaaldienst' als een bedrijfswerkzaamheid als bedoeld in de bijlage bij de 'richtlijn betaaldiensten' en geeft voor 'financiële dienst' een opsomming van activiteiten.

² In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nr. 2019-677 onder 4.3 en de daar genoemde uitspraken van de commissie. Zie ook: <https://www.kifid.nl/heeft-u-een-klacht-tegen-een-financiële-dienstverlener-van-wie-u-zelf-geen-klant-bent-dan-kan-kifid-uw-klacht-niet-behandelen/>.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet behandelbaar.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.