

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-463 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 januari 2020  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 29 mei 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Consument heeft met zijn creditcard drie overboekingen verricht ten gunste van [online broker], een online broker. [online broker] heeft het geld van Consument niet daadwerkelijk belegd en weigert het geld aan Consument te restitueren. Consument heeft daarom de Bank verzocht de door hem geleden schade te vergoeden. De Commissie oordeelt in lijn met eerdere uitspraken dat de klacht ongegrond is en dat de vordering wordt afgewezen.

### **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

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

### **2. Feiten**

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Aan deze betaalrekening is een creditcard gekoppeld.

- 2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de ‘Voorwaarden en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders’ (hierna: de Voorwaarden) en de ‘Voorwaarden Creditcard en Platinumcard’ (hierna: de Voorwaarden Creditcard) van toepassing. In de Voorwaarden is, voor zover relevant, bepaald:

**“Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards**

(...)

**10 Betalen en geld opnemen met pincode**

(...)

10.3 U geeft uw instemming om de betaalopdracht uit te voeren door uw pincode in te voeren en vervolgens op de OK toets van de betaalautoomaat te drukken. U kunt die betaalopdracht daarna niet meer intrekken.

(...)

**12 Betalen zonder pincode of handtekening**

12.1 U kunt met uw betaalkaart betalen zonder uw pincode of handtekening, bijvoorbeeld op websites op het internet of bij tol- en parkeerautomaten.

12.2 Als u met uw betaalkaart zonder pincode of handtekening betaalt, geeft u instemming aan ING om de betaalopdracht uit te voeren door uw betaalkaart in te voeren in de autoomaat of dicht tegen de autoomaat aan te houden die geschikt is voor contactloos betalen.

12.3 Als u betaalt op een website geeft u instemming aan ING om de betaalopdracht uit te voeren door de gegevens van uw betaalkaart in te voeren en de opdracht vervolgens toe te staan. U kunt die betaalopdracht daarna niet meer intrekken.

**13 (Laten) terugstorten**

13.1 Als u heeft betaald met uw betaalkaart, kunt u in bepaalde situaties ING vragen om het betaalde bedrag terug te storten. Dat moet u wel doen binnen acht weken na de boekdatum van de betaling.

13.2 Een betaling laten terugstorten is alleen mogelijk als er is voldaan aan de volgende twee voorwaarden:

- a) toen u uw instemming gaf voor de betaling was het transactiebedrag nog niet bekend.
- b) het bedrag dat u heeft betaald, is hoger dan u redelijkerwijs had kunnen verwachten, bijvoorbeeld op grond van eerdere vergelijkbare betalingen.

13.3 Als aan deze twee voorwaarden is voldaan, bijvoorbeeld in het geval van een borgbetaling, storten wij het betaalde bedrag binnen tien werkdagen na ontvangst van uw verzoek terug op uw Betaalrekening of creditcardrekening. Wij vertellen dan ook bij wie u een klacht kunt indienen.”

- 2.3 In de Voorwaarden Creditcard is, voor zover relevant, bepaald:

**“Bestedingen**

(...)

- U kunt gebruik maken van de GeldTerugService als een verkoper niet of niet volgens afspraak levert en na overleg ook niet levert of terugbetaalt. Kijk voor meer uitleg over GeldTerugService op [ING.nl/creditcards](http://ING.nl/creditcards).
- Op uw verzoek storten wij het bedrag binnen 10 werkdagen terug op uw Betaalrekening (GeldTerugService), tot 120 dagen na de vastgelegde afleverdatum of boekdatum van de betaling. (...):”

- 2.4 Op de website van de Bank is ten aanzien van de GeldTerugService bepaald:

**“Wanneer geldt de GeldTerugService?**

Probeer altijd eerst tot een oplossing met de verkoper te komen. Kom je er samen niet uit, of is de verkoper onbereikbaar? Dan kun je gebruik maken van de GeldTerugService.

**De GeldTerugService is te gebruiken als:**

- een onterecht bedrag is afgeschreven van de Creditcard of Platinumcard.
- je 30 dagen na de betaling je aankoop nog niet hebt ontvangen.
- het bestelde product verkeerd geleverd of nep is.
- de verkoper een bedrag zou terugstorten, maar dit na 15 dagen nog niet is gebeurd.
- je geen of te weinig geld hebt gekregen bij een opname bij een geldautomaat.

**De GeldTerugService geldt niet als...**

- je ontevreden bent over een geleverde dienst.
- het een storting op een beleggingsaccount (ook cryptovaluta) betreft.
- Je een donatie hebt gedaan via een crowdfundingplatform.
- (...)"

- 2.5 Op 8, 10 en 11 april 2019 heeft Consument een drietal betalingen van totaal € 5.200,54 verricht ten behoeve van [online broker], een online broker die belegt in onder meer Forex en CFD's.
- 2.6 Op 3 mei 2019 heeft [online broker] een bedrag van € 1.603,29 en een bedrag van € 425,77 aan Consument terugbetaald.
- 2.7 Consument heeft op 27 juni 2019 [online broker] per e-mail verzocht om alle opdrachten te annuleren en al zijn investeringen aan hem te restitueren. [online broker] heeft niet aan dit verzoek voldaan.
- 2.8 Consument heeft vervolgens de Bank verzocht het resterende bedrag van € 3.169,70 dat [online broker] niet aan hem heeft gerestitueerd aan hem te voldoen, op grond van de GeldTerugService. De Bank heeft dit verzoek afgewezen. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van dit geschil geleid, waarna Consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering van Consument*

- 3.1 Consument vordert een schadebedrag van € 3.169,70.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens hem heeft geschonden en heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:
- [online broker] stelt op haar website dat zij beleggingsservices biedt. Consument wilde hiervan gebruik maken, maar de door hem aan [online broker] overgeboekte bedragen zijn door [online broker] nooit daadwerkelijk belegd.

In feite heeft Consument dus geen geld gestort op een beleggingsrekening. [online broker] blijkt (achteraf gezien) ook niet over de juiste AFM vergunning te beschikken om dergelijke beleggingen te kunnen en mogen doen. Er is dus sprake van een 'service defective/not as described', zoals aangehaald in een Bulletin van Mastercard van 2017. Consument heeft onder meer naar de Mastercard Chargeback Guide 2018 verwezen om de gebrekkige dienstverlening van de Bank aan te tonen;

- de Bank heeft ten onrechte nagelaten aan haar verplichtingen te voldoen na de door Consument verrichte overboekingen. De Bank moet daarom de door Consument geleden schade vergoeden

#### *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**

### *Algemeen*

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en ten gevolge daarvan de door Consument gevorderde schade dient te vergoeden. Ter beantwoording van deze vraag neemt de Commissie het navolgende in overweging.

### *Overboekingen*

4.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat door Consument in april 2019 een drietal overboekingen zijn verricht ten gunste van [online broker]. Consument heeft echter gesteld dat de afgenomen dienst niet is zoals hij mocht verwachten, omdat de gelden door [online broker] niet daadwerkelijk zijn belegd op een beleggingsrekening. De service door [online broker] voldoet dus niet aan de afspraak en verwachtingen, waardoor de Bank de door Consument gevorderde schade aan hem moet vergoeden.

4.3 De Bank heeft zich gemotiveerd verweerd door te stellen dat Consument de transacties zelf heeft geautoriseerd en dat deze pas na akkoord van Consument zijn uitgevoerd. Bovendien is de Bank geen partij bij de verhouding tussen Consument en [online broker]. De Bank is derhalve niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud en de nakoming van afspraken die Consument met anderen, zoals [online broker], heeft gemaakt of maakt. Tot slot heeft de Bank opgemerkt dat geen gebruik kan worden gemaakt van de GeldTerugService indien Consument ontevreden is over een geleverde dienst of als het een storting op een beleggingsaccount betreft.

- 4.4 De Commissie stelt op basis van de e-mail van 27 juni 2019 van Consument aan [online broker] vast dat Consument slachtoffer is geworden van fraude bij de handel in Forex en CFD's. Hoewel dit zeer te betreuren is en aangifte tegen [online broker] voor de hand ligt, kan Consument naar het oordeel van de Commissie geen succesvol beroep doen op de Voorwaarden Creditcard en hetgeen hieromtrent op de website van de Bank is bepaald. Ontevredenheid over dienstverlening en stortingen op een beleggingsaccount zijn immers expliciet uitgesloten van de GeldTerugService. Dat de door Consument overgeboekte bedragen door [online broker] niet daadwerkelijk zijn belegd in een beleggingsaccount, doet hieraan niets af. Onderhavig geschil wijkt hierin niet af van het geschil dat door de Commissie is beoordeeld in de uitspraak Geschillencommissie Kifid 2019-531. [online broker] fungeert immers als online broker en Consument had de intentie te beleggen in een beleggingsaccount. De overboekingen zijn door Consument welbewust geïnitieerd en geautoriseerd. Als betaaldienstverlener is de Bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten. De Bank heeft hieraan voldaan.
- 4.5 Op de rol van betaaldienstverlener zijn geen specifieke publiekrechtelijke zorgplichten van toepassing. De generieke zorgplichtbepaling van artikel 4:24a Wet op het financieel toezicht (Wft) geldt dan als vangnetbepaling. Deze zorgplicht strekt echter niet verder dan de reeds bestaande civielrechtelijke zorgplicht. Deze zorgplicht houdt in dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van haar rekeninghouder (Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493).
- 4.6 Nu de Bank bij de overboekingen enkel heeft opgetreden als betaaldienstverlener, is haar rol beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De Bank kan derhalve geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van betalingstransacties zonder nader onderzoek te doen. Wel kan van de Bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, hetgeen kan wijzen op beleggingsactiviteiten, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de Bank zich daadwerkelijk bewust was (Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531 en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399).
- 4.7 De vraag of de Bank onderzoek had moeten doen, omdat Consument de intentie had te handelen in Forex en CFD's, moet ontkennend worden beantwoord. De Bank was ten tijde van het uitvoeren van de betalingstransacties niet op de hoogte van de intentie van Consument om te handelen in binaire opties. De Bank kon enkel zien dat Consument bedragen overboekte. Dat vormt op zichzelf geen aanleiding voor de Bank om de bij de betalingstransacties betrokken partijen te onderzoeken. Een en ander zou anders kunnen zijn indien de Bank had opgetreden als beleggingsdienstverlener, maar hiervan is geen sprake. Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531.

### *Mastercard Chargeback Guide*

4.8 Consument heeft de Bank op grond van de Mastercard Chargeback Guide verzocht om de door hem geleden schade te vergoeden. De Bank heeft hiertegen aangevoerd dat de Mastercard Chargeback Guide van toepassing is op de relatie tussen Mastercard (als uitgever van de creditcard) en de Bank, niet tussen Consument en de Bank. Nu geen sprake is van een beding ten behoeve van een derde, kan Consument zich niet beroepen op de Mastercard Chargeback Guide. De Commissie volgt het verweer van de Bank, zoals reeds is overwogen in onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-531 en 2019-883, waardoor de gevorderde schade niet op grond van de Mastercard Chargeback Guide voor vergoeding in aanmerking kan komen.

### *Conclusie*

4.9 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat de klacht van Consument ongegrond is en dat zijn vordering 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.*