

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-441
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 oktober 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : de Volksbank N.V., h.o.d.n. ASN Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 20 mei 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft middels iDEAL-betalingen geïnvesteerd in een online handelsplatform. Zij is haar inleg van bijna € 38.000,- verloren en vordert dit bedrag terug van de Bank waar zij haar betaalrekening aanhoudt. De Commissie oordeelt in lijn met haar richtinggevende uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531 dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvullende informatie van 20 november 2019;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek en de aanvullende informatie van Consument van 17 februari 2020 en
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. In de periode van 25 juni 2019 en 10 juli 2019 heeft Consument middels iDEAL vier transacties verricht ten behoeve van UFX.com, een internationaal investeringsplatform met een totale waarde van € 37.919,03. Deze bedragen zijn van haar betaalrekening bij de Bank afgeschreven.

- 2.2 Op 20 augustus 2019 heeft Consument de Bank verzocht de door haar overgeboekte bedragen te vergoeden. De Bank heeft dit verzoek geweigerd. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van dit geschil geleid en Consument heeft haar klacht bij Kifid ingediend.
- 2.3 UFX.com heeft bij e-mail van 9 februari 2020 te kennen gegeven Consument een bedrag van 15.000 USD te zullen vergoeden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een schadevergoeding van de Bank van € 37.919,-. Bij repliek heeft Consument de vordering verlaagd en voorgesteld dat de Bank haar een bedrag vergoedt van € 30.000,-, verminderd met het bedrag dat UFX.com haar zal vergoeden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft de op haar rustende verplichtingen jegens Consument geschonden. Hiertoe heeft Consument het volgende aangevoerd.
- Consument was in de veronderstelling in een veilige en professionele partij te hebben geïnvesteerd. Zij is echter slachtoffer geworden van fraude waardoor ze haar inleg heeft verloren.
 - UFX.com staat in Australië, Canada en de EU bekend als een frauduleuze maatschappij, zodat de Bank de transacties naar deze maatschappij niet had mogen bewerkstelligen en Consument bovendien had moeten waarschuwen;
 - Door Consument niet te waarschuwen en de transactie uit te voeren heeft de Bank haar verplichtingen op grond van regelgeving van de Prudential Regulation Authority van de Bank of England en het internationale SWIFT netwerk geschonden. Zij heeft de waarschuwingen van verschillende internationale instanties belast met financieel toezicht genegeerd.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de stellingen van Consument weerproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank de op haar rustende verplichtingen jegens Consument heeft geschonden en ten gevolge daarvan (een deel van) de door Consument gestelde schade als gevolg van de verrichte transacties aan UFX.com dient te vergoeden. Ter beantwoording van deze vraag neemt de Commissie het navolgende in overweging.
- 4.2 De Bank heeft zich verweerd door te stellen dat alle transacties zijn uitgevoerd conform de opdrachten hiertoe van Consument. De wettelijke zorgplicht van de Bank strekt niet zo ver dat zij aansprakelijk kan worden gehouden voor een toerekenbare tekortkoming of fraude door een derde partij, als hiervan al sprake is. De Bank heeft aangevoerd dat Consument stelt dat sprake is van fraude, maar dit niet heeft onderbouwd. Consument kan haar inleg zijn kwijtgeraakt door de zeer risicovolle aard van deze beleggingen in (afgeleide) financiële producten.
- 4.3 De Commissie volgt hetgeen is overwogen in de in een vergelijkbare zaak gedane uitspraak van de Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531. Onder verwijzing naar deze uitspraak merkt de Commissie op dat de maatschappelijke functie van de Bank een bijzondere zorgplicht met zich brengt tegenover cliënten, die in een contractuele relatie tot de Bank staan. Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek is de Bank verplicht gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder gegeven betaalopdracht. De Bank is jegens Consument slechts opgetreden als betaaldienstverlener, en heeft slechts handelingen verricht ter uitvoering van door Consument geïnitieerde en geautoriseerde transacties. De zorgplicht van de betaaldienstverlener houdt in dat zij, conform hetgeen is bepaald in artikel 4:24a van de Wet op het financieel toezicht, rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van haar rekeninghouders (rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493).
- 4.4 De rol van de Bank is, in tegenstelling tot hetgeen Consument heeft gesteld, in beginsel beperkt tot het optimaliseren van betalingsverkeer op de rekening van Consument. De Bank kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de transacties zonder nadere monitoring. Wel kan van de Bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat, indien zij in het uitzonderlijk geval weet heeft van ongebruikelijk betalingsverkeer. Anders dan Consument stelt, is niet komen vast te staan dat de Bank ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten, specifiek in de periode 25 juni tot en met 10 juli 2019, bekend was met de slechte reputatie van UFX.com. De Bank had bovendien niet op de hoogte kunnen zijn van de intentie van Consument om te gaan beleggen. Van een uitzonderlijk geval is daarom niet gebleken.

De vraag of in dit geval sprake is geweest van fraude, hetgeen de Bank als onvoldoende onderbouwd ook heeft bestreden, kan dan ook verder buiten beschouwing worden gelaten.

- 4.5 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat niet is komen vast te staan dat de Bank de op haar rustende (zorg)verplichtingen heeft geschonden. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.