

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-857
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, mr. R.J. Paris, leden en
mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 juli 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 18 december 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument is opgelicht via internet en vordert het schadebedrag terug van de bank van de oplichter. De Commissie oordeelt dat Consument geen Consument in de zin van artikel 60 Reglement is, aangezien hij zelf geen rekeninghouder bij de Bank is. Overigens is niet komen vast te staan dat de oplichter de betaalrekening onder een valse naam of met het oogmerk om frauduleuze handelingen te verrichten heeft geopend, noch dat de Bank indicaties had dat misbruik zou worden gemaakt dat misbruik zou worden gemaakt van de betaalrekening. De Commissie oordeelt dat de klacht niet behandelbaar is.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en 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 bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft op 20 mei 2017 een bod uitgebracht op een advertentie via de website markplaats.nl. Het bod is door de verkoper van het product (hierna: de Verkoper) geaccepteerd, waarna Consument het bedrag van €155,00 aan de Verkoper heeft overgeboekt. Consument heeft zijn adresgegevens aan de Verkoper verstrekt, zodat deze het product aan hem kon verzenden. De Verkoper heeft het product niet verzonden en reageert niet meer op berichten van Consument.

2.2 De Verkoper houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Consument is zelf geen cliënt van de Bank.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een schadebedrag van € 155,00 zijnde het bedrag dat hij heeft overgeboekt aan de Verkoper.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden en voert hiertoe het volgende aan:

- Consument stelt de dupe te zijn geworden van oplichting, doordat de Bank een frauduleuze rekeninghouder als cliënt heeft. Consument uit twijfels met betrekking tot de *on boarding*-procedure bij de Bank en stelt dat de *screening* van (potentiële) cliënten door de Bank onvoldoende zorgvuldig wordt verricht. Consument vermoedt dat de Verkoper de betaalrekening bij de Bank onder een valse naam heeft geopend;
- de Bank heeft toegegeven dat de betaalrekening van de Verkoper is geblokkeerd en heeft daarmee erkend dat de Verkoper zich schuldig heeft gemaakt aan oplichting;
- Consument is ontevreden over de dienstverlening van de Bank met betrekking tot de afhandeling van de klachtprocedure. De Bank heeft zijn klacht via Facebook en per e-mail afgehandeld, hetgeen naar mening van Consument geen professionele gang van zaken is. Consument heeft tevens een aangetekende brief aan de directie van de Bank verstuurd, waarop hij geen reactie heeft ontvangen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- de Bank heeft een wettelijke verantwoordelijkheid om integriteit van het financiële stelsel te waarborgen. De Bank neemt deze verantwoordelijkheid serieus en heeft strenge maatregelen genomen om misbruik van het financiële stelsel te voorkomen. Het valt echter niet volledig uit te sluiten dat kwaadwilligen (op een later moment dan het openen van een betaalrekening) misbruik maken van de diensten van de Bank;
- het proces met betrekking tot de verificatie van de identiteit van cliënten van de Bank voldoet aan de wettelijke eisen en houdt rekening met het hogere risico dat gepaard gaat met identificatie op afstand. Vanuit veiligheidsoverwegingen kan de Bank de exacte invulling van dit proces niet nader specificeren. In tegenstelling tot hetgeen Consument stelt, is verstrekking van een kopie van het identiteitsbewijs wel een onderdeel van het proces;
- het bedrag van € 155,00 was niet dusdanig dat deze door het banksysteem werd herkend als mogelijk verdacht, waardoor de transactie kon worden uitgevoerd;
- de Bank is geen partij bij de overeenkomst tussen Consument en de Verkoper en kan daarom niet worden aangesproken op het onjuist verlopen van een transactie. De rol van de Bank is beperkt tot het faciliteren van de correcte uitvoering van de betaling, hetgeen niet in het geding is;
- de Bank heeft zich behulpzaam opgesteld tegenover Consument en is transparant geweest over hetgeen de Bank wel en niet voor hem kan betekenen.

4. Beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

- 4.1 De Commissie stelt vast dat Consument de klacht op 13 juli 2017 bij het Kifid heeft ingediend. Op 20 juli 2017 is Consument medegedeeld dat zijn klacht niet in behandeling kan worden genomen, omdat hij niet kwalificeert als Consument in de zin van artikel 60 van het Reglement. Consument heeft op 20 juli 2017 gemotiveerd bezwaar aangetekend tegen deze beslissing. De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft het bezwaar van Consument beoordeeld en heeft een voorlopig oordeel afgegeven dat het bezwaar gegrond is, waardoor de klacht conform artikel 9 van het Reglement voorshands in behandeling is genomen.
- 4.2 De Commissie heeft op grond van artikel 9 van het Reglement de bevoegdheid alsnog te oordelen over de behandelbaarheid van de klacht. Aan de Commissie ligt derhalve de vraag voor of Consument kwalificeert als Consument als bedoeld in artikel 60 van het Reglement.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat Consument zelf geen rekeninghouder van de Bank is. Vereist voor het begrip Consument in de zin van artikel 60 van het Reglement is dat Consument zelf een afnemer dient te zijn van een product of dienst van de Financieel Dienstverlener, in onderhavig geval de Bank. Nu is komen vast te staan dat Consument geen product of dienst heeft afgenomen van de Bank, kan hij niet kwalificeren als Consument in de zin van artikel 60 van het Reglement.
- 4.4 De Commissie oordeelt daarom op grond van de voorgaande overwegingen dat de klacht van Consument niet-behandelbaar dient te worden verklaard.

Overig

- 4.5 Overigens merkt de Commissie op dat niet is komen vast te staan dat de Verkoper de betaalrekening bij de Bank onder een valse naam heeft geopend of de betaalrekening heeft geopend met het oogmerk om frauduleuze handelingen te verrichten, noch is komen vast te staan dat de Bank bij de opening van de betaalrekening indicaties had dat hiervan misbruik zou worden gemaakt. De Commissie volgt het standpunt van de Bank dat het mogelijk is dat een cliënt van de Bank bij het openen van een betaalrekening aan de wettelijke vereisten voldoet en in een later stadium alsnog frauduleuze handelingen verricht. Niet is komen vast te staan dat de Bank de gestelde oplichting door de Verkoper had kunnen voorkomen.
- 4.6 Daarbij komt dat de Bank geen contractspartij is bij de overeenkomst die tussen Consument en de Verkoper tot stand is gekomen door het gedane aanbod en de aanvaarding daarvan. Consument kan daarom slechts de Verkoper aanspreken op de verplichting tot levering. Alhoewel de Commissie begrijpt dat het voor Consument zeer frustrerend is dat de Verkoper niet op de berichten van Consument reageert, kan dit op zich niet tot de conclusie leiden dat de Bank de door Consument gevorderde schade dient te vergoeden.
- 4.7 Consument heeft gesteld dat de wijze van klachtafhandeling door de Bank, te weten via Facebook en per e-mail, onvoldoende professioneel is. Daarbij komt dat de Bank niet reageert op de door hem aangetekend verzonden brief aan de directie van de Bank.

Ten aanzien hiervan wijst de Commissie op artikel 3 van het Reglement, waarin is bepaald dat een consument eerst de interne klachtprocedure dient te doorlopen op een wijze die de financieel dienstverlener voorschrijft. Aan de wijze van inrichting van de interne klachtenprocedure zijn geen eisen gesteld. De financieel dienstverlener heeft ten aanzien hiervan een zekere beleidsvrijheid. Van belang is dat een consument zijn klacht bij de financieel dienstverlener kan uiten en dat deze klacht binnen zes weken na de ontvangstbevestiging of binnen acht weken na indiening van de klacht wordt afgehandeld. Uit de door Consument overgelegde stukken blijkt dat zowel via Facebook als per e-mail inhoudelijk antwoord is gegeven op zijn vragen en opmerkingen. Dat dit niet tot een voor Consument bevredigende oplossing heeft geleid doet hieraan geen afbreuk. Alhoewel de Commissie de mening van Consument deelt dat het de Bank zou sieren als was geantwoord op zijn aangetekende brief, kan dit niet tot de conclusie leiden dat de klachtafhandeling van de Bank ondermaats is.

Concluderend oordeelt de Commissie op grond van hetgeen onder 4.3 is overwogen dat de klacht van Consument niet-behandelaar is.

5. Beslissing

De Commissie oordeelt dat de klacht van Consument niet-behandelbaar is.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.