Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0760

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	11 oktober 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Algemene Bankvoorwaarden. Bewijslast. De consument stelt dat er door toedoen van de bank een bedrag van € 120.000,- van haar betaalrekening en spaarrekening is verdwenen. De consument vordert dit bedrag van de bank. Op grond van artikel 150 Rv dient de partij die zich op een rechtsgevolg beroept – bij gemotiveerde betwisting van dat feit – bewijs te overleggen. De commissie oordeelt dat de bank gemotiveerd heeft betwist dat de saldi op de rekeningen van de consument begin januari 2023 niet juist waren. De overige stellingen van de consument zijn niet onderbouwd zodat de commissie daaraan voorbij gaat. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op of omstreeks 16 januari 2023 heeft de consument een klacht ingediend over de bank. Op 6 februari 2023 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen partijen. Tijdens dit telefoongesprek heeft de bank de consument laten weten de klacht af te wijzen en deze ongegrond te vinden.

2.2 In haar mail van 13 februari 2023 schrijft de consument onder meer het volgende:

"Bij deze ga ik in beroep op de beslissing.

In algemeen heb ik de ervaring dat medewerkers van ABN Amro bank digitaal hacken'. Het gaat om vooral de overboekingen. Mijn vermoedens uit mijn levenservaring m.b.t. de digitalisatie in de economie lijden naar de administratie, administratieve werknemers die ondersteunen en uit ... redenen toch `biggen' en 'hacken' zonder kwalificatie, kennis, kunde en/of ervaring in de financiële dienstverlening.

Helaas heb ik in januari 2023 een fors bedrag verloren door een overboeking tussen mijn eigen rekeningen.

Mijn saldo was voor de overboeking - 5 januari 2023, bij deze hackers kunnen tijd en datum ook hacken - €2.800 op mijn spaarrekening en ik heb op 5 januari 2023 €2.710 overgeboekt naar mijn spaarrekening en door de overboeking heb ik ongeveer €700 verloren.

De klantenservice medewerker heeft niet meegedacht, niet geholpen en geen onderzoek uitgevoerd. Zij is stellig, defensief, eenrichtingsverkeer, niet empatisch en behandelt het probleem niet.

Als klant vind ik niet mijn taak dat ik dagelijks, laat staan per betaling, per overboeking mijn saldo volg, tel en reken. Dit is verbazend in de digitale economie. Digitalisatie dient ons te helpen bijv. niet te tellen, rekenen en juist meer veiligheid bieden met beperking van toegang tot rekeningen - zoals mensen zonder kwalificatie e.d. - en niet de criminelen, hackers ondersteunen en hun 'werk' makkelijker te maken.

Ik heb geen tijd en ik word niet betaald om de betalingen en overboeking te monitoren en te documenteren. Maar dit gebeurt regelmatig dat een hoger bedrag van het saldo wordt afgeschreven dan het bedrag van de betaling, overboeking. Graag werken bij ABN Amro bank!"

2.3 Op 14 februari 2023 heeft de bank als volgt geantwoord:

"Hiermee reageren wij op uw e-mail van 13 februari 2023 waarmee u aangeeft dat volgens u een bedrag van ongeveer EUR 700 voor u verloren is gegaan bij een overboeking tussen uw eigen rekeningen. Daarnaast uit u de nodige beschuldigingen aan het adres van de medewerkers van de bank.
Bijgaand doen wij u een kopie van de rekeningafschriften van uw betaal- en spaarrekening toekomen waarop de transacties van begin januari 2023 op staan vermeld. Uit de transacties op de rekeningafschriften wordt het volgende duidelijk:

Spaarrekening

1. *Saldo van uw Vermogens Spaarrekening per 1 januari 2023: EUR 2.800,67;*
2. *Op 3 januari 2023 boekt u EUR 800,67 over naar uw betaalrekening waarna het saldo van uw spaarrekening nog EUR 2.000 bedraagt;*
3. *Even later boekt u een bedrag van EUR 116 over van uw betaalrekening naar uw spaarrekening waarna het saldo van uw spaarrekening EUR 2.116 bedraagt;*
4. *Op 5 januari 2023 boekt u een bedrag van EUR 2.710 over van uw betaalrekening naar uw spaarrekening waarna het saldo van uw spaarrekening EUR 4.826 bedraagt.*

Betaalrekening

1. *Saldo van uw Privérekening per 1 januari 2023: EUR 0,75;*
2. *Op 3 januari 2023 boekt u EUR 800,67 over ten laste van uw spaarrekening waarna het saldo van uw Privérekening EUR 801,42 bedraagt;*
3. *Vervolgens worden op dezelfde dag 5 betalingen via automatische incasso gedaan en doet u 1 overboeking voor de huur waarna het saldo van uw Privérekening nog EUR 116,07 bedraagt;*
4. *Daarna boekt u een het bedrag van EUR 116 over naar uw spaarrekening (zie ook hierboven) en bedraagt het saldo van uw Privérekening nog slechts EUR 0,07.*

Conclusie
Van een saldo van EUR 2.800 op 5 januari 2023 op uw spaarrekening was geen sprake. Het saldo bedroeg aan het begin van die dag EUR 2.116. Van het door u genoemde verlies van ongeveer EUR 700 is geen enkele sprake. Mogelijk heeft u één of meerdere betalingen over het hoofd gezien.

Beschuldigingen
De door u gedane beschuldigingen aan het adres van medewerkers van de bank wordt niet door de bank onderschreven. Daarnaast heeft u uw beweringen op geen enkele wijze onderbouwd. Alvorens u dergelijke beschuldigingen doet verzoeken wij u eerst uw vermoedens goed te onderzoeken en eventuele bbeschuldigingen te onderbouwen. De bank is niet van dergelijke beschuldigingen aan haar adres of dat van haar medewerkers gediend."

2.4 De consument heeft op 22 februari 2023 als volgt gereageerd:

"U stuurt valse/vervalste rekeningafschriften.

Ik zie dat jullie de hele maand van januari gepakt hebben vanaf 31-12-2022 t/m 31-01-2023.

Echter gaat het om één overboeking van mijn privérekening naar mijn spaarrekening. De saldo voor de overboeking en na de overboeking staat ter discussie. Kan jullie medewerker niet op die manier vervalsen of hacken? Criminelen!!!

Ik ontvang graag minstens €700 terug, maar in totaal van de maand zie ik dat een bedrag van ongeveer €4.000 (€7.727,98 - (inkomsten - uitgaven - spaargeld) ongeveer €3.450) is gestolen, gehackt en gebugged. Ik ben benieuwd naar een termijn van tien jaar, saldo's per transactie graag!!!

Reactie op jullie rekeningafschriften

Het totaalbedrag dat van mijn rekening wordt afgeschreven in de maand januari is onjuist, het bedrag ging naar meerdere criminelen, hackers of dergelijke. Het is zichtbaar uit de volgorde van de bij- en afschrijvingen die in de App anders aangegeven zijn dan op de rekeningafschriften.

De afgeschreven en bijgeschreven bedragen zijn individueel onjuist bijvoorbeeld het bedrag van huur: in de maand van januari heb ik echter €100 betaald aan huur. Op jullie rekeningafschrift staat €500. Fraude!!!!

Indien jullie bereid zijn om het totaal ongeveer €4.000 terugbetalen bereken ik de juiste bedragen en saldo's zelf voor de maand januari 2023 en pak ik zelf de criminelen op zo te zien jullie geen geschikte WWFT werknemers hebben!!! (…) (let op: spraak taal) Maar ik ben wel beschikbaar voor werk tegen deze netto tarief!!!

De eerste (groep van) criminelen die ik makkelijk kan benoemen die in totaal €400 op 3 januari 2023 van mijn privé rekening afgeschreven hebben door `hacken' en `buggen'.

Graag werken!!!

Alvast bedankt!"

2.5 De bank heeft de consument op 22 februari 2023 gewezen op de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de beslissing van de bank. De consument heeft vervolgens bij Kifid haar klacht ingediend. Uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid zodat de commissie uitspraak zal doen.

De klacht en vordering

2.6 De consument vorderde aanvankelijk, bij het indienen van de klacht € 700,- en wettelijke rente daarover. Volgens de consument klopte haar saldo op 5 januari 2023 niet en ontbrak een bedrag van € 700,-. Later heeft zij haar vordering gewijzigd naar € 120.000,- met de wettelijke rente daarover. Volgens de consument kloppen de banksaldi en de bedragen van overboekingen van de afgelopen tien jaar niet. Met het salaris en het consistente uitgavenpatroon van de consument zou zij inmiddels een spaarsaldo van € 120.000,- gespaard moeten hebben. De bank heeft de afgelopen tien jaar € 120.000,- op naam van de consument witgewassen. Medewerkers van de bank zouden gegevens 'hacken' en 'buggen' en de bedragen van transacties manipuleren. Verder beklaagt zij zich over het feit dat medewerkers van de bank niet voldoende gekwalificeerd zijn om hun werk te kunnen doen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar moet de commissie over oordelen?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de consument een bedrag van € 120.000,- en de wettelijke rente daarover te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet gehouden kan worden en zij licht haar oordeel als volgt toe.

3.2 Het geschil tussen de consument en de bank komt in de kern neer op de vraag of de bank jegens de consument tekort is geschoten in haar dienstverlening. De commissie vat de klacht als volgt samen. De consument verwijt de bank dat zij onvoldoende controle heeft uitgeoefend op haar medewerkers waardoor deze erin zijn geslaagd de bankadministratie te hacken. Hierdoor kloppen de saldi die op de rekeningen op naam van de consument bij de bank zijn ondergebracht niet en mist zij over een periode van 10 jaar genomen een bedrag van € 120.000,-, aldus de consument. De consument stelt dus dat er door toedoen van de bank € 120.000,- is verdwenen.

3.3 Ingevolge de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) heeft als uitgangspunt te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – haar stellingen moet bewijzen.

De banksaldi op 5 januari 2023

3.4 Nu de consument zich op het standpunt stelt dat op 5 januari 2023 haar banksaldi niet klopten, en de bank dit gemotiveerd heeft betwist, rust de bewijslast van die stelling op haar. Wel kan van de bank verlangd worden dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt ter motivering van haar betwisting van de stellingen van de consument teneinde de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen.[1]

De bank is de consument geen vergoeding verschuldigd

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende feitelijke gegevens heeft aangedragen om de consument aanknopingspunten voor haar bewijslevering te geven met betrekking tot haar tegoeden op haar rekeningen begin januari 2023. Zo heeft de bank een overzicht van alle transacties van de betaalrekening en de spaarrekening uit de periode oktober 2022 tot en met maart 2023 overgelegd. Op basis van die bankafschriften komt de commissie tot de conclusie dat de stelling van de consument dat haar saldo niet klopt(e) onjuist is. De stelling van de consument dat de bankafschriften vals zouden zijn, is niet onderbouwd en wordt gepasseerd.

3.6 Met betrekking tot de vordering van € 120.000,- overweegt de commissie als volgt. De consument heeft gesteld dat zij gedurende tien jaar maandelijks minimaal € 1.000,- heeft gespaard. Dit gelet op haar maandelijkse netto inkomen dat tussen de € 2.500,- en € 3.000,- bedroeg en haar maandelijkse lasten van € 500,- tot € 1.500,- per maand. Het tegoed op haar rekeningen zou gelet op die omstandigheden momenteel € 120.000,- moeten bedragen, aldus de consument.

3.7 De commissie stelt vast dat de consument geen van de door haar geponeerde stellingen heeft onderbouwd. Een rekensom zoals door de consument naar voren is gebracht, is makkelijk gemaakt en kan niet dienen ter onderbouwing van haar stelling dat zij een tegoed van € 120.000,- zou moeten hebben. De consument heeft nagelaten enig inzicht te geven in haar inkomsten en uitgaven van de afgelopen tien jaar. Gelet op de door haar naar voren gebrachte stellingen, lag het op haar weg dit te doen. Nu staat niet vast hoeveel haar inkomen de afgelopen tien jaar bedroeg, hoeveel zij de afgelopen tien jaar per maand besteedde aan vaste lasten en overige uitgaven en dat zij de afgelopen tien jaar maandelijks € 1.000,- heeft gespaard en dat bijvoorbeeld dan ook terug is te zien in het verloop van haar betaal en/of spaarrekeningen.

[1] Zie bijvoorbeeld Kifid GC 2017-439, 2017-711 2017-725 en 2019-047, te vinden op www.kifid.nl.

Ook de stelling van de consument dat de bank en/of haar medewerkers zich schuldig hebben gemaakt aan het hacken van het banksysteem is niet onderbouwd en lijkt eerder uit de lucht gegrepen. De commissie zal gelet op het gebrek aan onderbouwing van deze stellingen daaraan voorbij gaan.

Conclusie

3.8 De commissie concludeert dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl