Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0747

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	23 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

In 2020 hebben er volgens de consument onrechtmatige transacties plaatsgevonden op haar betaal- en spaarrekening. In 2022 is de betaalrekening van de consument beëindigd. De consument stelt dat de bank de transacties moet terugbetalen omdat sprake was van fraude. Daarnaast wil zij dat haar betaalrekening wordt heropend. De commissie is van oordeel dat de transacties niet hebben geleid tot schade. Ten aanzien van het beëindigen van de betaalrekening heeft de consument de klachtplicht geschonden. De vorderingen worden 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; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening en een spaarrekening bij de bank.

2.2 Op enig moment is er een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening. De bank heeft de consument op 12 november 2021 geïnformeerd over de ongeoorloofde roodstand en haar verzocht de betaalrekening aan te vullen. De bank heeft er tevens op gewezen dat als de ongeoorloofde roodstand langere tijd blijft bestaan, zij de betaal-rekening zal beëindigen.

2.3 Vanwege die aanhoudende roodstand, heeft de bank de betaalrekening per 22 maart 2022 beëindigd en de consument hierover per brief op de hoogte gebracht.

2.4 Per 15 april 2024 is ook de spaarrekening beëindigd, omdat de rekening al langere tijd geen saldo had.

2.5 Op 9 januari 2025 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank over het beëindigen van haar betaal- en spaarrekening. Tussen partijen is daarna meermaals telefonisch contact geweest. Op 27 januari 2025 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de consument en de bank. Tijdens dat gesprek heeft de consument aangegeven dat zij het vermoeden heeft dat er zonder haar toestemming bedragen van haar rekeningen zijn afgeschreven.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert herstel van haar betaalrekening en een vergoeding van € 10.942,-. Zij voert daartoe het volgende aan. De consument is slachtoffer geworden van georganiseerde misdaad. Als gevolg daarvan is er in de periode van april 2020 tot en met september 2020 in totaal € 10.942,- van haar rekening gestolen. Zij vermoedt dat de bank erbij betrokken is geweest, dan wel dat de bank nalatig is geweest. Vervolgens heeft de bank haar betaalrekening zonder toestemming en zonder uitleg beëindigd, ondanks de verdachte transacties. Hierdoor kan zij geen transactieoverzichten meer krijgen die nodig zijn om de diefstal te onderzoeken. Pogingen om de betaalrekening te herstellen zijn op niets uitgelopen. De bank dient de betaalrekening te herstellen en de schade te vergoeden.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Is de klacht te laat ingediend?

3.1 De bank heeft in de eerste plaats aangevoerd dat de klacht van de consumenten niet behandelbaar is op grond van vraag 7 lid 1 onder c van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 (hierna: het reglement). Volgens de bank volgt daaruit dat de consument haar klacht tegen de bank moet indienen binnen een redelijke termijn nadat zij op de hoogte was of in redelijkheid had moeten zijn van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Kifid. De redelijke termijn waarbinnen de klacht kan worden ingediend is in beginsel één jaar.

3.2 De bank voert in dat verband aan dat de consument bij brief van 22 maart 2022 is geïnformeerd over de beëindiging van de betaalrekening. Daarna heeft nog een gesprek plaatsgevonden over de beëindiging op 18 mei 2022.

Als de consument zich daar niet in kon vinden, dan mocht redelijkerwijs van haar worden verwacht dat zij binnen een jaar na die datum een klacht zou indienen bij de bank. Via de interne klachtenprocedure van de bank zou zij dan op de hoogte zijn geraakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Kifid. Zij had dus uiterlijk 18 mei 2023 een klacht moeten indienen bij Kifid. Wat de klacht over de betwiste betalingstransacties betreft, geldt hetzelfde. De laatste betwiste transactie dateert van september 2020. De consument had de transacties na het ontvangen van transactieoverzichten kunnen en moeten ontdekken en daar een klacht over moeten indienen bij de bank. Zij zou daarna redelijkerwijs op de hoogte geraken van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Kifid. Uiterlijk binnen een jaar daarna, op 27 september 2021, had zij haar klacht moeten indienen bij Kifid. Nu de klacht pas is ingediend bij Kifid op 31 januari 2025, is de klacht niet-behandelbaar, aldus de bank.

3.3 De commissie is van oordeel dat het niet-behandelbaarheidsverweer van de bank niet slaagt. De commissie overweegt daartoe het volgende. Vraag 7 van het reglement bepaalt binnen welke termijnen een consument een klacht kan indienen bij Kifid. Voordat de consument een klacht bij Kifid kan indienen, moet een klacht bij de bank worden ingediend. Anders dan de bank lijkt te veronderstellen, ziet vraag 7 van het reglement op de termijn waarbinnen een klacht bij Kifid moet worden ingediend *nadat de klacht is voorgelegd aan de financiële dienstverlener*. Uit de stukken blijkt dat de consument op 9 januari 2025 een klacht heeft ingediend bij de bank over de geschilpunten die nu aan de commissie voorliggen. Dat er op 18 mei 2022 een gesprek heeft plaatsgevonden tussen de bank en de consument waarbij de beëindiging van de betaalrekening ter sprake is gekomen, maakt dat niet anders. Hieruit blijkt niet dat er ook daadwerkelijk sprake was van een klacht. Door op 31 januari 2025 een klacht in te dienen bij Kifid, is de klacht binnen de in vraag 7 lid 1 onder c van het reglement genoemde termijn ingediend.

Is de klacht kennelijk ongegrond?

3.4 De bank heeft in de tweede plaats een beroep gedaan op vraag 3 lid 6 van het reglement en aangevoerd dat de klacht niet behandelbaar omdat de klacht kennelijk ongegrond is. De commissie overweegt dat het niet onmiddellijk, zonder inhoudelijke beoordeling, duidelijk is dat de klacht geen kans van slagen heeft. Het beroep van de bank ten aanzien van vraag 3 onder punt 6 van het reglement wordt daarom afgewezen.

Inhoudelijke beoordeling

3.5 Als meest verstrekkende materiële verweer heeft de bank aangevoerd dat de consument niet tijdig heeft geklaagd over de beëindiging van de betaalrekening in de zin van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Dat verweer slaagt.

3.6 Artikel 6:89 BW houdt in dat de consumenten op een gebrek in de prestatie geen beroep meer kunnen doen als zij niet binnen bekwame tijd nadat zij het gebrek hebben ontdekt of redelijkerwijs hadden moeten ontdekken bij de bank ter zake hebben geprotesteerd.

De vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd, dient te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies, waarbij van gewicht is of de bank door het late tijdstip waarop het protest is gedaan in haar belangen is geschaad, zoals een benadeling in haar bewijspositie of een aantasting van haar mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is ontdekt of had moeten worden ontdekt en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend.[1]

3.7 De bank heeft de betaalrekening in maart 2022 beëindigd en de consument daar per brief van op de hoogte gebracht. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat uit haar administratie blijkt dat er in mei 2022 een gesprek heeft plaatsgevonden met de consument over de beëindiging. De consument heeft daar tegenin gebracht dat zij zich niet kan herinneren dat dit gesprek heeft plaatsgevonden. Omdat de consument heeft aangegeven zich meerdere gebeurtenissen in de betreffende periode niet te kunnen herinneren, gaat de commissie uit van de administratie van de bank. Vast staat daarom dat de consument uiterlijk in mei 2022 op de hoogte was van de beëindiging van de betaalrekening. Door daar pas bijna drie jaren later over te klagen bij de bank, is het voor de bank niet meer mogelijk de betaalrekening te herstellen. In zoverre is de bank dan ook benadeeld door het verstrijken van de tijd. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument de klachtplicht geschonden. Het klacht-onderdeel over het beëindigen van de betaalrekening is daarom ongegrond.

De betwiste betalingstransacties

3.8 De consument stelt dat er in 2020 in totaal € 10.942,- van haar rekening is gestolen. Zij heeft dat onderbouwd door transactieoverzichten uit die periode te overleggen en aan te wijzen om welke transacties het gaat. De transacties die de consument heeft aangewezen zijn echter alleen transacties tussen de betaal- en spaarrekening van de consument. Het geld dat is overgemaakt is daarom steeds binnen het vermogen van de consument gebleven, zodat er zonder nadere toelichting door de consument, die ook ontbreekt, geen sprake is van schade. Dit klachtonderdeel is daarom ook ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

[1] Hoge Raad 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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