Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0198

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

Datum uitspraak	8 maart 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet-behandelbaar

Samenvatting

Spoofing. De consument houdt rekeningen aan bij ABN AMRO Bank N.V en een andere bank. Zij is slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. Tijdens een telefoongesprek is een bedrag van de spaarrekening van de consument bij ABN overgemaakt naar de betaalrekening van ABN. Vervolgens is een gedeelte van dit bedrag van de betaalrekening overgemaakt naar een derde. De rest is overgemaakt naar de betaalrekening van de consument bij de andere bank. Ook vanaf die betaalrekening van de consument zijn bedragen overgemaakt naar een derde. De bank heeft het bedrag dat van de ABN-rekening is overgemaakt naar de derde uit coulance aan de consument vergoed. Het bedrag dat van de ABN-rekening naar de betaal-rekening van de consument bij de andere bank is overgemaakt, heeft de bank niet vergoed. De consument vordert dat de bank ook dat bedrag aan haar vergoedt. De commissie oordeelt dat de klacht niet-behandelbaar is omdat niet voldaan is aan artikel 1 reglement (oud).

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om:

1. het klachtformulier van de consument van 22 november 2021;
2. de aanvullende stukken van de consument van 26 november 2021;
3. de reactie van de consument van 28 december 2021 op vragen van Kifid;
4. de brief van de bank van 19 januari 2022;
5. de brief van de bank van 31 januari 2022;
6. de brief van de consument van 3 februari 2022;
7. de brief van de bank van 23 februari 2022;
8. de brief van de consument van 24 februari 2022;
9. het (aanvullende) verweerschrift van de bank van 1 juni 2022
10. de repliek van de consument van 4 juni 2022; en
11. de dupliek van de bank van 6 juli 2022.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde, de heer F.A.J. Groenendijk van Stichting GIBO.

1.3 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening (hierna: betaalrekening 1) en een spaarrekening aan. Daarnaast houdt de consument een betaalrekening (hierna: betaalrekening 2) aan bij ING Bank N.V. (hierna: bank 2).

2.2 Op 13 mei 2020, omstreeks 13:00 uur, is de consument slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude (spoofing). Zij is gebeld door een man (hierna: de fraudeur) die zich voordeed als een medewerker van bank 2. Deze man vroeg aan de consument of het haar was opgevallen dat er een bedrag was overgemaakt naar een buitenlandse rekening. Volgens de fraudeur was de consument mogelijk gehackt en moest haar geld naar een veilige rekening worden overgemaakt. Ook heeft de fraudeur de consument meegedeeld dat hij ook contact heeft gehad met de bank. Tijdens dit telefoongesprek heeft de fraudeur toegang gekregen tot de computer van de consument. Er is vervolgens via internetbankieren een bedrag van € 17.500,- van de spaarrekening bij de bank naar betaalrekening 1 overgemaakt. Vervolgens is in twee transacties een totaal-bedrag van € 9.371,85 overgemaakt van betaalrekening 1 naar de rekening van een voor de consument onbekende derde. Ook is vanaf betaalrekening 1 een bedrag van € 8.150,- overgemaakt naar betaalrekening 2 bij bank 2. Vanaf betaalrekening 2 is vervolgens in twee transacties een totaalbedrag van € 7.945,68 overgemaakt naar de rekening van een voor de consument onbekende derde.

2.3 De consument heeft zich later gerealiseerd dat zij is opgelicht. Op 20 mei 2020 heeft zij bij de politie aangifte gedaan.

2.4 In oktober 2020 heeft de consument de bank verzocht de schade die zij als gevolg van de fraude heeft geleden, aan haar te vergoeden. De bank heeft dit verzoek afgewezen, waarna de consument haar klacht in november 2021 bij Kifid heeft ingediend. Bij brief van 19 januari 2022 heeft de bank Kifid geïnformeerd dat zij het dossier opnieuw gaat beoordelen. Bij brief van 31 januari 2022 heeft de bank Kifid geïnformeerd dat zij rechtstreeks aan de consument een coulancevoorstel gaat doen om de schade als gevolg van de fraude, volledig te vergoeden. Vervolgens heeft de gemachtigde van de consument bij brief van 3 februari 2022 aan Kifid bericht dat de consument een compensatiebrief van de bank ontvangen, maar dat de bank, in tegenspraak met de brief van de bank van 31 januari 2022, niet de volledige schade van € 17.317,53 gaat vergoeden.

In de compensatiebrief staat vermeld dat de bank een bedrag van € 9.371,85 (zijnde het bedrag dat is overgemaakt van betaalrekening 1 naar de derde is overgemaakt). De bank heeft bij brief van 23 februari 2022 toegelicht waarom zij niet het gehele schadebedrag gaat vergoeden. Hierop is de schriftelijke procedure bij Kifid voortgezet.

2.5 De bank heeft inmiddels het toegezegde bedrag van € 9.371,85 aan de consument vergoed.

3. De klacht en vordering

3.1 Naar de commissie begrijpt vordert de consument thans nog vergoeding van € 7.945,68, zijnde het bedrag dat van betaalrekening 2 is overgemaakt naar de derde, verhoogd met wettelijke rente vanaf 11 oktober 2020.

3.2 De consument stelt dat de bank ten onrechte heeft geweigerd om haar het schadebedrag van € 7.945,68 te vergoeden. Zij vordert dat de bank dit bedrag alsnog vergoedt. Ter onderbouwing van haar stelling heeft zij het volgende aangevoerd:

- De bank dient op grond van het toetsingskader van de Nederlandse Verenging van Banken (NVB) voor coulance dat op 2 juni 2021 opgesteld, ook het resterende bedrag van de bankhelpdeskfraude aan de consument te vergoeden. De consument is weliswaar gebeld door een persoon die zich voordeed als een medewerker van bank 2, maar tijdens dit telefoongesprek heeft de persoon ook gezegd dat hij contact heeft gehad met de bank.
- Voorts heeft de bank is haar brief van 31 januari 2022 vermeld dat zij de volledige schade zal vergoeden. De bank dient deze toezegging na te komen.

Het verweer

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

4. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

4.1 De commissie dient te beoordelen of de bank het bedrag van € 7.945,68 aan de consument dient te vergoeden. Voordat de commissie tot een inhoudelijke beoordeling van het geschil kan komen, dient zij zich eerst te buigen over de behandelbaarheid van de klacht.

Behandelbaarheid

4.2 De bank heeft in haar brief van 23 februari 2022 en haar (aanvullende) verweerschrift van 1 juni 2022 als meest verstrekkende verweer aangevoerd dat de klacht van de consument niet behandelbaar is op grond van artikel 1 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies – vanaf 1 april 2017 tot 1 april 2022 hierna: 'het reglement'). In dit artikel staat:

> *De Geschillencommissie behandelt Klachten van Consumenten over Financiële diensten tegen Financiële dienstverleners of, bij nawerking, voormalig aangesloten Financiële dienstverleners.*

4.3 In deze kwestie heeft de bank gesteld dat de vordering van de consument thans ziet op het bedrag dat van betaalrekening 2 bij bank 2 is overgemaakt naar een derde. De bank is op geen enkele wijze betrokken bij die overboekingen. Dat het bedrag in een eerder stadium vanaf betaalrekening 1 bij de bank naar betaalrekening 2 bij bank 2 is overgeboekt, maakt het voorgaande niet anders. Deze overboekingen houden geen verband met elkaar. Van een door de bank verleende financiële dienst is dan ook geen sprake. De bank is geen partij in deze, waardoor de klacht door het Kifid niet in behandeling kan worden genomen.

4.4 De commissie is van oordeel dat in dit geval niet voldaan is aan artikel 1 reglement en licht dit als volgt toe. De commissie kan enkel een klacht behandelen als deze ziet op een financiële dienst, die door de financiële dienstverlener waartegen de klacht is gericht, is uitgevoerd.

4.5 De door de consument gevorderde schade is het bedrag dat is overgemaakt van betaalrekening 2 aan de derde. Nu betaalrekening 2 een rekening is die de consument aanhoudt bij bank 2, zijn die betaalopdrachten uitgevoerd door bank 2. Dit betekent dat bank 2 dus de financiële dienst heeft verricht en niet de bank. Dat de bedragen eerder afkomstig waren van betaalrekening 1, maakt het voorgaande niet anders omdat deze overboeking op zichzelf gezien hoewel frauduleus nog geen schade heeft veroorzaakt. Nu er geen sprake is van een financiële dienst die is verricht door bank 1, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. De commissie komt dan ook niet toe aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht. De commissie heeft de consument in overweging gegeven ook een klacht bij Kifid in te dienen tegen bank 2, de consument heeft daar echter van afgezien. Aangezien de commissie zich niet ambtshalve kan uitspreken over niet in deze/of een andere klachtprocedure betrokken partij, kan zij er ook geen oordeel over geven.

5. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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