Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0354

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	24 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Revolut
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet-behandelbaar
Bijlage	Relevante bepaling uit het reglement

Samenvatting

Niet-behandelbaarheid klacht. Consument neemt geen financiële dienst af bij Revolut zoals is bedoeld in vraag 1 van het Reglement. Dit leidt ertoe dat de klacht niet behandelbaar is.

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 Revolut; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Revolut.

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 Revolut 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 Consument houdt een account (aandelen/crypto exchange) aan bij Coinbase. Dit account is op 29 november 2023 gehackt. De aandelen die op het account werden aangehouden zijn door hackers verkocht voor een totaalbedrag van € 38.388,01.

2.2 Consument heeft op 30 november 2023 via Coinbase Support vernomen dat de verkoopopbrengst van de aandelen in drie tranches is overgeboekt naar drie Revolut debit cards die op zijn naam zijn gesteld. Coinbase heeft consument de BIN-nummers van de drie debit cards doorgegeven als ook de tijdstippen waarop de bedragen van het Coinbase account zijn afgeschreven.

2.3 Consument heeft al deze informatie met Revolut gedeeld en het door de politie opgemaakte proces-verbaal van zijn aangifte van oplichting meegestuurd.

2.4 Revolut heeft consument in het kader van de interne klachtprocedure laten weten zijn ongemak te erkennen maar dat ondanks grondig onderzoek aan de hand van de tot dan toe verstrekte gegevens in haar systeem geen op zijn naam gestelde kaarten zijn geïdentificeerd. Revolut heeft de consument aangeraden zich tot Coinbase te wenden omdat bij die partij zijn probleem is ontstaan en Coinbase contact kan opnemen met haar partnerbank en een terugboekingsverzoek kan indienen voor de gemelde betalingen. En in het geval Coinbase consument niet kan helpen heeft Revolut hem aangeraden om contact op te nemen met de politie omdat zij mogelijk verdere stappen kan ondernemen tegen de daders van deze fraude. Revolut heeft hieraan toegevoegd te begrijpen dat consument meer details zou willen ontvangen, maar dat dit vanwege de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) niet mogelijk is.

De klacht en vordering

2.5 Consument vordert dat Revolut de drie debit cards blokkeert en de naar die cards overgeboekte bedragen terugvordert en daarna die bedragen naar hem terugstort. Consument voegt hieraan toe dat de dieven moeten worden getraceerd en die informatie met de politie moet worden gedeeld opdat de dieven kunnen worden opgepakt. Consument heeft hier de volgende argumenten voor aangedragen.

2.6 Consument is geen klant van Revolut, hij heeft geen debit cards bij Revolut aangevraagd en heeft daarvoor ook geen toestemming gegeven. Hij vermoedt dat derde(n) via een virus op zijn computer toegang tot zijn Coinbase account hebben verkregen en de aandelen hebben geliquideerd om daarna de verkoopopbrengst over te maken naar de debit cards. Volgens consument wijzen de feiten erop dat waarschijnlijk misbruik is gemaakt van de door Revolut uitgegeven ‘single use, digital debit cards’. Of consument nu wel of geen klantrelatie met Revolut onderhoudt is zijns inziens niet van belang. Consument is van mening dat op Revolut een morele en juridische verantwoordelijkheid rust om samen te werken vanwege de aard van de zaak (potentiële identiteitsdiefstal, monetaire diefstal en fraude).

2.7 Consument gelooft niet dat Revolut, zoals zij heeft gesteld en heeft toegelicht, belangrijke details mist waardoor geen overeenkomende gegevens zijn gevonden met de door Revolut uitgevoerde controles. Consument vindt dat hij voldoende informatie heeft verstrekt en is dan ook van mening dat het onderzoek door Revolut niet accuraat is uitgevoerd waarbij hij verwijst naar de website waarop staat dat de gegevens zes jaar worden bewaard.

2.8 Consument stelt voorts dat Revolut het zorgvuldigheidsprincipe heeft overtreden. Consument licht toe dat in lijn met dit principe Revolut de volledige en accurate KYC [Know Your Client, toevoeging commissie] procedures moet volgen en de klant moet kennen. Omdat iemand in zijn naam een rekening bij Revolut heeft kunnen openen is volgens consument dit principe geschonden.

Hiernaast stelt consument dat Revolut hem geen oplossing of hulp aanbiedt. Dit terwijl het om een hoog bedrag gaat. Tot slot stelt consument dat Revolut niet de Nederlandse wetgeving naleeft. Er is in principe, aldus de consument, een account op zijn naam maar als hij Revolut vraagt dat account te blokkeren zodat de politie verder onderzoek kan doen, dan schuiven ze hem aan de kant.

Het verweer

2.9 Revolut heeft gemotiveerd verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Voordat de klacht van consument inhoudelijk wordt beoordeeld, dient aan de hand van het reglement (vraag 1)[1] onderzocht te worden of zijn klacht in aanmerking komt voor behandeling door de commissie. De commissie is van oordeel dat de klacht van consument niet behandelbaar is en licht dat hieronder toe.

Klacht is niet behandelbaar omdat geen financiële dienst van Revolut is afgenomen

3.2 In vraag 1 van het reglement is bepaald dat Kifid klachten behandelt over financiële diensten die door consumenten zijn afgenomen. En daarvan is in dit geval geen sprake. Zoals ook door consument is gesteld neemt en nam hij geen financiële dienst van Revolut af.

3.3 Alhoewel de commissie begrijpt dat consument slachtoffer is geworden van gewiekste criminelen en een fors bedrag is verloren, leidt dit niet tot een ander oordeel.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

[1] De tekst van vraag 1 van het reglement staat in de bijlage.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepaling uit het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (versie vanaf 1 oktober 2023)

1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:

a: een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin; (...)