

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1013

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, A.E. Tevel, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	20 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet-behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit het reglement

Samenvatting

Behandelbaarheid klacht. De consument stelt dat zij geen bankrekening heeft geopend bij de bank en dat de bank is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen, door het verificatieproces onvoldoende zorgvuldig uit te voeren. Hierdoor kon een derde een bankrekening openen op haar naam. Naar het oordeel van de commissie is de klacht niet-behandelbaar. De consument stelt dat zij zelf geen financiële dienst van de bank afneemt en de commissie kan op basis van het dossier niet vaststellen dat dit anders zou zijn.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank en 5) de aanvullende reactie van de consument na de hoorzitting.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. U. Özcan, advocaat. De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. [naam 1], advocaat.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 september 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar gemachtigde. Namens de bank waren aanwezig: mr. [naam 1], mr. [naam 2] en mevrouw [naam 3].

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op naam van de consument is op 4 maart 2019 een rekening bij de bank geopend (hierna: de bankrekening).

- 2.2 Op 8 maart 2019 is op naam van de consument een bankrekening geopend bij Rabobank. Hierbij is gebruik gemaakt van afgeleide identificatie. Dit hield in dat vanaf de bankrekening een verificatiebetaling van € 0,01 is uitgevoerd, waarna de bankrekening bij Rabobank is geopend.
- 2.3 De bankrekening bij Rabobank is vervolgens gebruikt om diverse telefoonabonnementen op naam van de consument af te sluiten.
- 2.4 Op 4 april 2019 is geprobeerd om op de bankrekening in te loggen via een nieuwe telefoon en deze telefoon te koppelen aan het account op naam van de consument. Dit is door het monitoringssysteem van de bank gedetecteerd, waarna de bankrekening is geblokkeerd.
- 2.5 Op 9 januari 2021 heeft de consument aangifte gedaan van identiteitsfraude. In de aangifte staat onder meer het volgende:

“(...) Begin 2019 was ik samen met vrienden en onbekende op stap. Tijdens het stappen was ik mijn identiteitskaart verloren. Een voor mij onbekende jongen had mijn identiteitskaart gevonden en deze aan mij terug gegeven. Later ben ik er achter gekomen dat hij [voornaam] heet. Ik vermoed dat [voornaam] mijn identiteitskaart zonder mijn toestemming heeft gebruikt om goederen te bestellen en aan te vragen. (...)”

- 2.6 Op 10 augustus 2022 deed de consument nogmaals aangifte van identiteitsfraude.
- 2.7 Op 6 september 2019 is de bankrekening bij Rabobank opgeheven vanwege een ongeoorloofde roodstand.
- 2.8 In maart 2024 heeft de bank de bankrekening op verzoek van de consument opgeheven.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument vordert – na vermindering van eis – een verklaring voor recht dat de bank de bankrekening niet had mogen openen en dat zij daarom aansprakelijk is voor de door de consument geleden schade. Daarnaast vordert zij vergoeding van de door haar gemaakte proceskosten.
- 2.10 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Zij is slachtoffer van identiteitsfraude en heeft de bankrekening niet zelf geopend. De bank is niet zorgvuldig te werk gegaan bij het openen van de bankrekening en heeft de identiteit van degene die de rekening heeft geopend onvoldoende geverifieerd. Hierdoor heeft het kunnen gebeuren dat een derde op naam van de consument een bankrekening heeft geopend. Dit heeft tot schade geleid bij de consument. De bankrekening is gebruikt om een bankrekening te openen bij Rabobank. Via die rekening zijn diverse telefoonabonnementen afgesloten en de consument wordt verantwoordelijk gehouden voor de betaling van die abonnementen, terwijl zij niet degene is die de bankrekeningen heeft geopend of de abonnementen heeft afgesloten.

De consument wist niet dat er bankrekeningen op haar naam waren geopend, omdat niet haar adresgegevens zijn gebruikt. Zij heeft dus ook geen berichten ontvangen over de bankrekening. Zij kwam er op het moment dat zij een lening wilde aanvragen pas achter dat er meerdere BKR-registraties op haar naam staan, vanwege de telefoonabonnementen die nooit zijn betaald.

Het verweer

- 2.11 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

- 3.1 De commissie dient ambtshalve te onderzoeken of zij de klacht op basis van het reglement in behandeling kan nemen. Vraag 1 van het reglement bepaalt het volgende: *“Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen.”* Dit betekent dat de commissie een klacht van de consument over een financiële dienst alleen behandelt als de consument die ook daadwerkelijk afneemt. De consument stelt zich op het standpunt dat zij niet degene is geweest die de bankrekening heeft geopend. Daarmee stelt zij zich feitelijk op het standpunt dat zij geen financiële dienst afneemt van de bank.
- 3.2 De consument voert aan dat de klacht wel behandelbaar moet worden verklaard, omdat de bankrekening bij de bank op haar naam is geopend en zij daarmee formeel een dienst afneemt van de bank. De commissie zal voor de beoordeling of de klacht behandelbaar is uitgaan van de stellingen van de consument dat zij niet degene is geweest die de bankrekening heeft geopend. Het enkele feit dat de bank ervan uitgaat dat er een bankrekening op haar naam is geopend, maakt nog niet dat de consument daarmee ook een financiële dienst van de bank afneemt. Zij betwist immers dat zij deze dienst afneemt. Daarnaast kan de commissie op basis van het dossier evenmin vaststellen dat zij wel een financiële dienst afneemt van de bank. De klacht is om deze reden niet-behandelbaar. Dit betekent dat de commissie aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht niet toekomt.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

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 bepalingen uit het reglement

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;
- b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een levensverzekering met pensioenclausule. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;
- c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.

2. We behandelen ook:

- a. klachten over het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit wordt ook wel een privacyklacht genoemd;
- b. klachten over het verwerken van persoonsgegevens door een financiële dienstverlener in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Dit wordt ook wel een kredietregistratieklacht genoemd;
- c. klachten over pensioenovereenkomsten in de zin van de Pensioenwet;
- d. klachten over het gedrag van een incassodienstverlener bij de uitvoering van incassodienstverlening in Nederland. Dit wordt ook wel een incassotuchtklacht genoemd. Met incassodienstverlening bedoelen wij buitengerechtelijke incassowerkzaamheden zoals bedoeld in de Wet kwaliteit incassodienstverlening.