

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0243

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

Datum uitspraak	25 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van spoofing, waarbij de fraudeur ook crypto's van verschillende cryptorekeningen van de consument heeft ontvreemd. De consument vordert vergoeding van de hierdoor geleden schade en verbetering van de dienstverlening van de bank. De bank heeft aangevoerd dat de klacht op verschillende gronden niet behandelbaar is en zij heeft verzocht om toepassing van vraag 36 onder 3 van het reglement. Dit verzoek is gehonoreerd zodat de commissie eerst een oordeel geeft over de behandelbaarheid van de klacht. De commissie heeft geoordeeld dat de klacht niet behandelbaar is.

1. Procedure

- 1.1 De handelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 'Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024' (hierna: 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 en 3) de reactie daarop van de consument.
- 1.2 De bank wordt in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. I.H.C. Jans, advocaat kantoorhoudende te Eindhoven.
- 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 een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) en spaarrekening aan bij de bank.
- 2.2 In september 2020 heeft de consument contant geld gestort bij een stortautomaat. Begin 2021 heeft de bank een cliëntenonderzoek opgestart. In het kader van dit onderzoek heeft de bank in februari 2021 telefonisch contact opgenomen met de consument.

- 2.3 Ook heeft de bank de betaalrekening in de afgelopen jaren enkele keren om veiligheidsredenen geblokkeerd; het detectiesysteem van de bank had enkele transacties als ongebruikelijk aangemerkt. Na (telefonisch) contact tussen partijen is de betaalrekening toen weer gedeblokkeerd.
- 2.4 De consument is vervolgens in oktober 2022 slachtoffer geworden van bankhelpdesk-fraude/spoofing. Op 3 oktober 2022 is de consument gebeld door een persoon die zich voordeed als medewerkster van de bank (hierna: de fraudeur). De fraudeur heeft aan de consument verteld dat er ongebruikelijke transacties op zijn betaalrekening plaatsvonden. Vervolgens heeft de fraudeur de consument ertoe bewogen het programma *AnyDesk* op zijn computer te installeren. Daarna heeft de consument van de betaalrekening een bedrag van € 28.500,- overgeboekt naar de betaalrekening van de fraudeur. Ook heeft de fraudeur toegang gekregen tot de crypto-accounts van de consument bij verschillende crypto-exchanges. Vervolgens heeft de fraudeur crypto's van de consument weten te ontvreemden. Volgens de consument bedroeg de waarde van de crypto's op het moment van de diefstal ongeveer € 108.800,-.
- 2.5 Per brief van 4 november 2022 heeft de bank aan de consument medegedeeld dat zij de schade als gevolg van de spoofing nagenoeg volledig aan de consument zal vergoeden. Zij heeft een bedrag van € 28.250,- aan de consument uitgekeerd. De consument heeft hierop aan de bank laten weten 'blij en opgelucht' te zijn.
- 2.6 Op 10 november 2022 heeft de consument aangifte gedaan van de (bankhelpdesk)-fraude/oplichting. De consument heeft deze aangifte later nog aangevuld.
- 2.7 Begin 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vorderingen

- 2.8 De consument vordert dat de bank haar dienstverlening en serviceverlening weer terugbrengt op het niveau zoals hij dat gewend was. Daarnaast vordert de consument vergoeding van € 108.000,-, verhoogd met wettelijke rente vanaf 3 oktober 2022.
- 2.9 Aan deze vorderingen legt de consument het volgende ten grondslag:
- De consument stelt dat zijn klachten wel behandelaar zijn. Zijn schade is namelijk het directe gevolg van het handelen van de bank. Het enorme verlies is niet ontstaan als gevolg van de directe dienstverlening van de bank. Het is echter evident wel het gevolg van de indirecte dienstverlening van de bank: namelijk de telefonische benadering waarbij onterecht werd vermoed dat de consument door het afstorten van een groot bedrag aan cash geld inkomsten zou hebben ontvangen uit frauduleuze handelingen.

- De bank heeft diverse keren enkele transacties geweigerd en zonder medeweten en zonder toestemming van de consument zijn betaalrekening geblokkeerd; dit terwijl het legitieme transacties betrof. De blokkering gebeurt op basis van pure willekeur. De bank had zijn betaalrekening niet mogen blokkeren. De consument wil vrijelijk over zijn betaalrekening kunnen beschikken. Door de ondermaatse (telefonische) dienstverlening heeft het de consument veel moeite gekost om deze onterechte blokkades opgeheven te krijgen. Hij verwacht van de bank maximale service en dienstverlening. Ook is de bank ten onrechte een cliëntenonderzoek gestart. Hij is al 50 jaar klant van de bank en heeft in het verleden transacties met grote bedragen verricht en ook veelvuldig contant geld gestort en opgenomen. Er is niks verdachts aan deze transacties. De dienstverlening van de bank is de afgelopen tijd hard achteruitgegaan. De bank moet haar cliënten weer als vanouds bedienen.
- De consument is in oktober 2022 slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude/spoofing. Doordat de bank in 2021 telefonisch contact met hem heeft opgenomen, verkeerde hij op 3 oktober 2022 in de veronderstelling daadwerkelijk te maken te hebben met de bank; achteraf bleek het een fraudeur te zijn geweest. De bank is daardoor ook medeverantwoordelijk voor de cryptodiefstal. Het gevorderde bedrag van € 108.000,- is de schade als gevolg van de cryptodiefstal.

Het verweer

- 2.10 Alvorens inhoudelijk verweer te voeren heeft de bank op grond van vraag 36 onder 3 van het reglement een verzoek bij Kifid ingediend eerst verweer te mogen voeren over de behandelbaarheid van de klacht. De voorzitter van de Geschillencommissie heeft hiervoor toestemming gegeven. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling op dit verweer ingaan.

3. De beoordeling

Vooraf

- 3.1 Zoals door de bank in haar verweerschrift gesteld – en door de consument niet weersproken in zijn reactie op het verweerschrift – bestaat de klacht van de consument in feite uit twee onderdelen: (i) de dienstverlening van de bank en (ii) de schade als gevolg van de cryptodiefstal.
- 3.2 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat beide klachtonderdelen op grond van het reglement niet behandelbaar zijn. Gelet op dit verweer van de bank, dient de commissie allereerst te beoordelen of de klacht(onderdelen), gelet op het toepasselijke reglement, door haar kunnen worden behandeld.
- 3.3 De commissie oordeelt dat de klacht van de consument niet behandelbaar is en licht dit als volgt toe.

De klachtonderdelen zijn niet behandelbaar

Klacht over de dienstverlening van de bank

- 3.4 Met betrekking tot het klachtonderdeel inzake de dienstverlening van de bank, heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat deze klacht/vordering te algemeen van aard is. Ook heeft de bank gesteld dat dit klachtonderdeel kennelijk ongegrond is zoals bedoeld in vraag 3 onder 6 van het reglement. In het kader hiervan heeft de bank aangevoerd dat zij de consument in de interne klachtenprocedure er al op heeft gewezen dat zijn klacht ongefundeerd is, doordat deze op geen enkele wijze is onderbouwd. Volgens de bank heeft de consument ook bij het indienen van zijn klacht bij Kifid nagelaten om de klacht nader te verduidelijken/onderbouwen.
- 3.5 De commissie is ook van oordeel dat dit klachtonderdeel niet behandelbaar is.
- 3.6 Op grond van vraag 3 onder 6 van het reglement behandelt Kifid een klacht niet als de klacht 'kennelijk ongegrond' is. Dat is het geval als op basis van wetgeving of eerdere uitspraken onmiddellijk duidelijk is dat de klacht geen kans van slagen heeft of als – ook na navraag – een duidelijke omschrijving en onderbouwing van de klacht ontbreekt.
- 3.7 Met de bank is de commissie in het onderhavige geval van oordeel dat dit klachtonderdeel en daarmee samenhangende vordering – ondanks de verschillende mogelijkheden die consument heeft gehad – onvoldoende duidelijk is. De consument heeft niet voldoende concreet gemaakt wat hij op het gebied van de dienstverlening van de bank verwacht en welk verwijt hij de bank nou precies maakt.
- 3.8 Ten overvloed merkt de commissie op dat de bank op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme verplicht is om cliëntenonderzoek te verrichten en dat de bank in het kader daarvan een consument om informatie mag vragen. De Geschillencommissie heeft eerdere uitspraken gedaan waaruit dit blijkt.¹
- 3.9 Gelet op het voorgaande heeft dit klachtonderdeel dan ook geen kans van slagen en is daarom niet-behandelbaar.

Klacht over de schade als gevolg van de cryptodiefstal

- 3.10 Met betrekking tot het klachtonderdeel inzake *de schade als gevolg van de cryptodiefstal*, heeft de bank aangevoerd dat het klachtonderdeel niet-behandelbaar is omdat er geen sprake is van een *financiële dienst* zoals bedoeld in vraag 1 onder 1 in combinatie met vraag 5 onder 1 van het reglement.
- 3.11 De commissie is van oordeel dat ook dit deel van de klacht niet behandelbaar is en licht dat hieronder toe.

¹ O.a. GC Kifid nrs. 2022-1066, 2023-0093, 2024-0755, 2024-0901, 2024-028 en 2025-0102, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

- 3.12 Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. Volgens het reglement is een '*financiële dienst*' een betaaldienst (bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin) of een financiële dienst (bijvoorbeeld adviseren of bemiddelen) als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht.
- 3.13 In dit geval is geen sprake van een klacht over een financiële dienst. De vordering van de consument ziet namelijk op de crypto's die de fraudeur heeft onttrokken van de crypto-accounts van de consument. Deze accounts werden aangehouden bij verschillende crypto-beurzen. De bank is hier op geen enkele wijze bij betrokken geweest. Het is immers de fraudeur geweest die de crypto's uit de cryptoaccounts heeft onttrokken. 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.

Slotsom

- 3.14 Dit betekent dat de klacht van de consument niet behandelbaar is. Omdat de klacht niet-behandelbaar is, komt de commissie niet toe aan het geven van een inhoudelijk oordeel over de klacht.

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 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