Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0428
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 24 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft in opdracht van (zoals later is gebleken) oplichters een betaling verricht in de veronderstelling dat ze dat bedrag en het door haar eerder op een account gestorte geld (waarmee zou worden belegd) zou worden teruggestort. De consument is echter opgelicht en haar geld kwijt. De klacht dat de bank in haar dienstverlening jegens de consument tekort zou zijn geschoten, wordt ongegrond geacht. Voor zover de klacht gericht is tegen de bank van de begunstigde, is die klacht niet behandelbaar. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

1. De 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; 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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening aan met daaraan gekoppeld een creditcard. De consument maakt tevens gebruik van de internetbankierfaciliteit van de bank.

2.2 De consument heeft op 20 november 2019 met haar creditcard € 230,67 overgemaakt naar een partij ([naam platform]) (verder: bedrijfsnaam belegger) om te beleggen. Op een gegeven moment probeerde de consument haar account op te zeggen en haar geld terug te boeken. Toen dat niet lukte, liet de consument dit rusten.

2.3 De consument werd op 7 oktober 2020 gebeld door een persoon die zich voorstelde als medewerker van een bedrijf met de naam [bedrijfsnaam] (verder: bedrijfsnaam oplichters). Deze medewerker vertelde, kort gezegd, dat vanwege fraude een onderzoek naar (bedrijfsnaam belegger) was opgestart en dat de consument wellicht haar inleg terug kon krijgen. Nadat de consument de gegevens van dit bedrijf via het internet had opgezocht, heeft ze de medewerker op diens op verzoek diverse documenten (zoals een kopie van haar paspoort) en haar adresgegevens verstrekt.

2.4 De consument werd op 3 december 2020 weer gebeld door de medewerker van (bedrijfsnaam oplichters) die vertelde dat het geld van de consument was gelokaliseerd. De consument heeft hierna een collega van die medewerker toegang tot haar computer gegeven en toen haar persoonlijke internetbankieromgeving geopend. Om haar geld (zie hiervoor onder 2.2) en het behaalde rendement terug te halen diende de consument € 2.800,- over te maken naar een betaaldienstverlener die een betaal-rekening bij de Rabobank aanhield. Nadat die medewerker de consument vertelde dat ze die € 2.800,- weer terug zou krijgen, heeft de consument de betalingsopdracht gegeven. Nadat het geld niet werd teruggestort en de consument geen contact meer kreeg met de medewerkers, heeft zij de bank gebeld en haar rekening laten blokkeren. De consument heeft van deze oplichting bij de politie aangifte gedaan en het proces-verbaal de bank toegestuurd.

2.5 De bank heeft de consument (5 februari 2021) gemaild dat het proces-verbaal direct is doorgestuurd naar de bank van de begunstigde en dat die bank maatregelen kan treffen tegen hun klant. Verder staat in die mail dat de consument geen bericht krijgt over de eventuele uitslag van het dossier of NAW-gegevens van de begunstigde. En ook staat in die mail dat het onderzoek naar de oplichters een taak is van de politie en dat de bank desgevraagd de politie relevante gegevens verstrekt voor het onderzoek. Gegevens die de bank vanwege privacywetgeving niet met de consument kan delen.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt over de dienstverlening van de bank. Toen de consument de bank telefonisch informeerde over de oplichting is ze onheus bejegend. De consument klaagt er ook over dat de bank haar over de voortgang of uitkomst van het onderzoek naar de oplichters niet informeert.

Dit terwijl het mogelijk moet zijn om haar geld te traceren omdat het is overgemaakt naar een rekening die wordt aangehouden bij een bank in Nederland. De consument wil dat de oplichters worden berecht. De consument vraagt zich ook af of de beveiliging van de bank wel deugt omdat de oplichters nadat deze toegang kregen tot de interne bankomgeving van de consument op 3 december 2020 haar bankgegevens hebben gemanipuleerd. Na de transactie leek uiteindelijk het saldo op haar betaalrekening ruim € 3.000,- te bedragen, terwijl de consument later ontdekte dat haar saldo ongeveer € 400,- bedroeg. Als de consument had geweten dat dit bedrag na de betalingsopdracht zou resteren, dan had ze die transactie nooit uitgevoerd. De consument wil haar geld terug.

Het verweer

2.7 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

Algemeen

3.1 De commissie begrijpt dat dit incident niet alleen een financiële impact op de consument heeft gehad maar haar ook emotioneel heeft geraakt. Dat neemt niet weg dat de commissie een juridisch oordeel moet geven over de vraag of de bank wel of niet verwijtbaar heeft gehandeld. De commissie overweegt als volgt.

Bejegening

3.2 De bank heeft de consument haar excuses aangeboden voor het door de consument als onheus ervaren gedrag van de bankmedewerkers. De bank heeft hieraan toegevoegd dat dit onderdeel van de klacht intern met de betrokken medewerkers wordt besproken om toekomstige klachten te voorkomen. De commissie stelt vast dat de bank tot meer of iets anders niet is gehouden.

Informatie over onderzoek naar en de berechting van de oplichters

3.3 De commissie volgt de bank in haar stelling dat het niet haar taak is om de oplichters te traceren en de consument daarover te informeren of op de hoogte te houden. Deze taak is voorbehouden aan politie en justitie. Daarnaast heeft de bank in deze procedure toegelicht dat de consument de NAW-gegevens van de betaaldienstverlener via openbare bronnen kan achterhalen. Ook volgt de commissie de bank in haar verweer dat het aan de bank van de begunstigde is om al dan niet stappen tegen haar klant te nemen. De klacht en de vordering is niet op deze grond toe te wijzen.

Moet de bank de schade van de consument vergoeden?

3.4 Of de consument vordert dat haar schade door de bank of de bank van de begunstigde moet worden vergoed, is niet helder geworden. Mocht dat het geval zijn, dan overweegt de commissie als volgt.

De bank als betaaldienstverlener

3.5 De commissie stelt vast dat de consument in eerste instantie niet heeft betwist dat zij instemde met de betaalopdracht en deze conform de overeengekomen vorm en procedure van de bank, heeft geautoriseerd. Hiervan uitgaande was de desbetreffende betaling dus toegestaan en was de bank verplicht die betaalopdracht uit te voeren. Hiernaast staat vast dat de betaling die de consument heeft verricht onherroepelijk is geworden op het moment dat het geld op de rekening van de begunstigde werd ontvangen. De bank heeft overigens onweersproken gesteld dat het veilig stellen van het geld niet is gelukt. Gelet op de vaste lijn van de commissie in vergelijkbare situaties kan de vordering van de consument op deze grond niet worden toegewezen. [1]

Niet-toegestane betalingstransactie?

3.6 De bank is ook niet verplicht de schade te vergoeden als moet worden uitgegaan van de stelling van de consument dat ze nooit met de betaalopdracht zou hebben ingestemd als de oplichters haar bankgegevens niet zouden hebben gemanipuleerd, zie hiervoor onder 2.6. De bank is hiertoe niet verplicht omdat het de consument is geweest die (in juridische zin) grof nalatig handelde door in strijd met de contractuele veiligheidsvoorschriften de oplichters toegang tot haar persoonlijke bankomgeving te verlenen. Gelet op de vaste lijn van de commissie in hiermee vergelijkbare klachten[2] is de consument in dat geval zelf aansprakelijk voor de schade die ze heeft geleden. Hetgeen door de consument over het manipuleren van haar rekeninggegevens en de beveiliging van de bank heeft gesteld, verandert dit niet.

Moet de bank van de begunstigde de schade vergoeden?

3.7 Ook als de schadevordering van de consument gericht is op de bank van de begunstigde, kan dit niet tot toewijzing van de klacht leiden. De consument onderhoudt namelijk geen contractuele relatie met die bank met als gevolg dat niet voldaan wordt aan de voorwaarde van artikel 60 van het reglement waarin staat dat de consument een afnemer dient te zijn van een product of dienst van de financieel dienstverlener.

---

[1] Zie hiervoor de uitspraken van de geschillencommissie Kifid nrs. 2019-531, 2020-598, 2020-441 en 2021-0146 te raadplegen via de website van Kifid (www.kifid.nl).

[2] Zie hiervoor de uitspraken van de geschillencommissie Kifid, nrs. 2022-0172 en 2022-0031.

Dit leidt ertoe dat de consument niet kwalificeert als 'consument', in haar verhouding met de bank van begunstigde zoals neergelegd in het hiervoor genoemde reglements-artikel.[3] Een dergelijke klacht is niet-behandelbaar.

Conclusie

3.8 Alhoewel de commissie het betreurt dat de consument haar geld kwijt is, is zij van oordeel dat de klacht deels ongegrond en deels niet-behandelbaar is en de daarop gebaseerde vorderingen moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af voor zover die gericht is tegen de bank en stelt vast dat de Kifid de klacht niet kan behandelen voor zover die gericht is tegen de bank van de begunstigde.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 2 weken 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.

[3] Zie uitspraken geschillencommissie Kifid nrs. 2017-857 en 2020-083.