Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-575
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 maart 2020
Ingediend door	: mevrouw [naam Consument 1] en de heer [naam Consument 2], verder afzonderlijk te noemen de vrouw respectievelijk de man en samen Consumenten
Tegen	: de Volksbank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 15 juli 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten houden een zakelijke betaalrekening alsmede een privé betaalrekening aan bij de Bank. Consumenten zijn het slachtoffer geworden van fraude. Door de man is een bedrag van € 19.975,- overgemaakt vanaf de zakelijke betaalrekening. Daarnaast is een bedrag van € 5.000,- overgemaakt vanaf de privérekening. Consumenten stellen zich op het standpunt dat de Bank meer had moeten doen om de betalingen te voorkomen. De Commissie is van oordeel dat de klacht niet-behandelbaar is voor zover de klacht ziet op de betalingen gedaan vanaf de zakelijke betaalrekening. Ten aanzien van de betaling vanaf de privérekening, oordeelt de Commissie dat de betaling is teruggedraaid door ING, zodat Consumenten geen schade hebben geleden. De Commissie verklaart de klacht gedeeltelijk niet-behandelbaar en wijst voor het overige de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken (inclusief bijlagen):

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Het advies is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten zijn klant van de Bank. De vrouw houdt een zakelijke spaarrekening, alsmede een zakelijke betaalrekening aan bij de Bank.

De man is gemachtigde op de rekeningen van de vrouw. De man houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Daarnaast houdt de man een betaalrekening aan bij Coöperatieve Rabobank U.A (hierna: Rabobank).

2.2 Op 30 januari 2019 is de vrouw gebeld door een onbekend persoon (hierna: de Fraudeur), die zich voordeed als een medewerker van de belastingdienst. De Fraudeur stelde dat er nog een rekening open stond voor omzetbelasting. Op het niet betalen van de rekening zou een boete staan die kan oplopen tot € 19.975,-. Indien direct zou worden betaald, zou geen boete in rekening worden gebracht. De vrouw gaf aan dat zij geen geld over kon maken. Na dreigementen van de Fraudeur over de in rekening te brengen boete, heeft de vrouw het telefoonnummer van de man aan de Fraudeur gegeven. Op zijn werk is de man gebeld door de Fraudeur. De man is tijdens het telefoongesprek overgehaald om bedragen over te maken op instructie van de Fraudeur.

2.3 De man heeft twee overboekingen gedaan vanaf de zakelijke rekening van de vrouw, van in totaal € 19.975,-. De man heeft het bedrag vanaf de zakelijke spaarrekening overgeboekt naar de zakelijke betaalrekening en vervolgens in twee delen naar verschillende rekening-houders bij ING Bank N.V. (hierna: ING). Vervolgens heeft de man vanaf zijn privérekening bij de Bank een bedrag van € 5.000,- overgeboekt naar een rekeninghouder bij ING. Na aandringen van de Fraudeur heeft de man vanaf zijn rekening bij Rabobank vijf keer een bedrag van € 999,20 overgemaakt naar verschillende rekeninghouders bij ING. De Fraudeur heeft daarna de verbinding verbroken. In totaal is door de man een bedrag overgeboekt van € 29.975,-.

2.4 Op diezelfde dag is door Rabobank contact gezocht met Consumenten vanwege vijf overboekingen naar een dubieuze rekening. De overboekingen vanaf de betaalrekening van de man bij Rabobank zijn door Rabobank tegengehouden. De zoon van Consumenten heeft daarop contact opgenomen met ING. ING heeft vervolgens ook de overboeking van € 5.000,-, door de man gedaan vanaf zijn privérekening bij de Bank, tegengehouden.

2.5 Op 31 januari 2019 heeft de man aangifte gedaan van fraude bij de politie.

2.6 Consumenten hebben de Bank verzocht (een deel van) de schade te vergoeden. De Bank heeft dat verzoek geweigerd. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen een vergoeding van 75% van de schade die zij hebben geleden, te weten € 15.000,-, vermeerderd met de wettelijke rente over dat bedrag vanaf 30 januari 2019.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consumenten hebben gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens hen heeft geschonden. Consumenten hebben hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- op grond van de Wet op het Financieel toezicht (hierna: Wft) dient de Bank haar klanten te kennen. Op de zakelijke rekening van de vrouw werden gedurende een lange tijd weinig transacties uitgevoerd. De Bank had de overboekingen moeten herkennen als verdacht en contact op moeten nemen met Consumenten. De Bank dient daarnaast maatregelen te nemen waarmee wordt voorkomen dat gelden naar gesanctioneerde partijen worden overgeboekt op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft). Rabobank heeft de overboekingen wel gedetecteerd, maar de Bank niet. Door de overboekingen niet te detecteren heeft de Bank niet voldaan aan haar zorgplicht;
- op de Bank rust een bijzondere zorgplicht uit hoofde waarvan zij haar cliënten dient te beschermen tegen frauduleuze praktijken. De Bank is in deze verplichting tekortgeschoten;
- Consumenten zijn ontevreden over de manier waarop de Bank hun klacht heeft afgehandeld. De Bank heeft volgens Consumenten niet zorgvuldig op hun klacht gereageerd. In haar brief van 21 juni 2019, heeft de Bank aangegeven dat de derde overboeking die de man deed niet lukte. Dat is niet het geval. Daarnaast heeft de Bank bij haar reactie op de klacht geen gebruik gemaakt van het politierapport en de informatie die bij de fraudeafdeling aanwezig was. De tweede reactie van de Bank op de klacht was gedateerd op 10 oktober 2019, maar Consumenten hebben de brief pas ontvangen in december 2019.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

4.1 De Commissie stelt voorop dat zij volgens haar Reglement niet alle klachten in behandeling kan nemen. Alvorens inhoudelijk op de zaak in te gaan, zal de Commissie moeten beoordelen of de klacht behandelbaar is.

4.2 In artikel 1 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (hierna: het Reglement) is bepaald dat Kifid klachten van Consumenten over Financiële diensten tegen Financiële dienstverleners behandelt. Het begrip 'Consument' is nader gedefinieerd in artikel 60 van het Reglement. Onder 'Consument' wordt verstaan:

> *"Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. Wordt de overeenkomst evenwel gesloten voor doeleinden die deels binnen en deels buiten in de vorige volzin genoemde activiteit van de persoon liggen (gemengde overeenkomsten) en is het oogmerk van die activiteit zo beperkt dat het binnen de algehele context van de overeenkomst niet overheerst, dan dient die persoon eveneens als Consument te worden aangemerkt."*

4.3 Vaststaat dat de eerste twee betalingen die door de man zijn verricht, gedaan zijn vanaf de zakelijke betaalrekening van de vrouw. De betalingen zijn bovendien gedaan ter vermijding van een veronderstelde boete wegens achterstallige betalingen in het kader van de omzetbelasting. Naar het oordeel van de Commissie kunnen de betalingen onder die omstandigheden niet worden gekwalificeerd als handelingen voor doeleinden die buiten de handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. Voor zover de klacht betrekking heeft op de eerste twee betalingen, kwalificeren Consumenten niet als 'Consument' in de zin van het Reglement. De klacht is daarom in zoverre niet-behandelbaar.

4.4 De derde betaling is gedaan vanaf de privérekening van de man. De Commissie is van oordeel dat bij de derde betaling wel is gehandeld voor doeleinden die buiten de handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. Voor zover de klacht betrekking heeft op de derde betaling, is de klacht behandelbaar.

Inhoudelijke behandeling

4.5 De Commissie merkt op dat de vraag voorligt of de Bank gehouden is de schade die Consumenten hebben geleden te vergoeden. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat geen sprake is van schade die voor vergoeding in aanmerking komt en licht dat als volgt toe.

Geen schade

4.6 Om voor vergoeding in aanmerking te kunnen komen, zullen Consumenten daadwerkelijk schade moeten hebben geleden. Zoals Consumenten zelf hebben gesteld, is de derde betaling teruggestort door ING.

De Commissie is van oordeel dat Consumenten met betrekking tot de derde betaling geen schade hebben geleden, zodat dit onderdeel van de klacht niet kan leiden tot een toewijzing van de vordering van Consumenten.

Onzorgvuldigheden in de afwikkeling van de klacht

4.7 Consumenten hebben voorts gesteld dat zij ontevreden zijn over de zorgvuldigheid waarmee de klacht door de Bank is behandeld. De Commissie stelt vast dat de Bank in haar reactie op de klacht van Consumenten niet alle feiten juist heeft weergegeven. Dat de Bank in haar eerste reactie op de klacht gedateerd van 21 juni 2019, geen gebruik heeft gemaakt van het politierapport en de informatie bij de fraudeafdeling kan haar niet worden verweten nu Consumenten deze informatie pas bij hoger beroep aan de Bank hebben verzonden. Ten aanzien van de brief van 10 oktober 2019, door Consumenten pas ontvangen in december 2019, heeft de Bank haar excuses aangeboden.

4.8 De Commissie is van oordeel dat, hoewel de Bank op enkele vlakken zorgvuldiger te werk had kunnen gaan bij de behandeling van de klacht van Consumenten, deze gang van zaken er niet toe kan leiden dat de vordering van Consumenten kan worden toegewezen.

Conclusie

4.9 Gelet op het voorgaande verklaart de Commissie de klacht gedeeltelijk niet-behandelbaar. De overige onderdelen van de klacht zijn ongegrond. De vordering van Consumenten wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht gedeeltelijk niet-behandelbaar en wijst voor het overige de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.