Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1017

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	17 december 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
Bijlage	Relevante bepaling uit het reglement

Samenvatting

Niet-behandelbaarheid klacht. De consument is slachtoffer geworden van bankhelpdesk-fraude, waarbij de fraudeur crypto's van verschillende cryptorekeningen van de consument heeft ontvreemd. Deze fraude vond plaats kort na een gesprek met de fraudeafdeling van de bank over niet-toegestane betalingstransacties op zijn betaalrekening en creditcard bij de bank. De consument vordert van de bank vergoeding van de door de bankhelpdeskfraude geleden schade. De consument stelt zich op het standpunt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door de consument niet te waarschuwen voor bankhelpdeskfraude en niet concreet te wijzen op de mogelijkheid het gesprek te checken in de bank-app. De commissie oordeelt dat er geen sprake is van een financiële dienst 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 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening en een creditcard bij de bank. Op deze overeenkomst zijn diverse algemene voorwaarden van toepassing.

2.2 Op 26 november 2024 constateerde de consument dat er betalingstransacties (twee transacties van € 32,60 en € 68,37 naar Shein) waren verricht op zijn betaalrekening en creditcard, waartoe hij geen opdracht gegeven had.

Ook bleek de creditcard geblokkeerd te zijn. Hierop heeft de consument op 26 november 2024 rond 08:10 uur telefonisch contact opgenomen met de bank. De bank heeft de betaalrekening direct geblokkeerd. De transacties op de creditcard waren reeds tegengehouden door de bank en een aantal (andere) transacties waren tegengehouden in verband met onvoldoende saldo. De bankpas en de creditcard zou de bank gaan vervangen. In het telefoongesprek is de bank nagegaan hoe het kon dat betwiste transacties hadden plaatsgevonden op de betaalrekening en creditcard. De bank gaf aan een nader onderzoek hiernaar te starten en de consument per email te berichten over de uitkomst hiervan. Daarnaast zou de bank binnen 3 werkdagen de consument bellen, wanneer de betaalrekening weer veilig gebruikt kon worden.

2.3 Dezelfde dag, omstreeks 11:50 uur werd de consument gebeld door het nummer 020-7226600 (dit telefoonnummer lijkt op het telefoonnummer van de bank). De persoon aan de lijn (verder: "de fraudeur") stelde zich voor als een medewerker van de fraudeafdeling van de bank. Er zou geprobeerd zijn een groot bedrag van de bankrekening van de consument af te schrijven voor een vakantie en er zouden veel ongebruikelijke activiteiten plaatsvinden met de gegevens van de consument. De consument werd gevraagd of hij nog andere zaken had waar criminelen mogelijk naar op zoek konden zijn, bijvoorbeeld gevoelige of waardevolle informatie op zijn telefoon. De consument gaf toen aan dat zijn cryptorekeningen op zijn telefoon stonden en deze veel waarde hadden. De fraudeur gaf aan de rekeningen bij de cryptoplatforms namens de consument te kunnen blokkeren. Ook bood de fraudeur aan de beveiliging van de telefoon van de consument te controleren. Hiertoe heeft de consument (o.a.) de app "Anydesk" geïnstalleerd en de fraudeur toegang gegeven tot zijn telefoon. Op verzoek van de fraudeur heeft de consument ingelogd op zijn cryptoaccounts.

2.4 Na het gesprek met de fraudeur, welk gesprek verschillende keren onderbroken werd, kwam de consument erachter dat verschillende cryptorekeningen leeggehaald waren. De consument heeft aangifte van fraude/oplichting gedaan bij de politie en tevens zijn schade gemeld bij de bank. De consument heeft de bank aansprakelijk gesteld voor zijn schade, omdat de bank in zijn ogen hem concreet had behoren te waarschuwen voor dit soort fraude. De bank heeft elke aansprakelijkheid afgewezen. Omdat een verdere standpuntuitwisseling tussen partijen niet tot een oplossing van de klacht heeft geleid, heeft de consument zijn klacht voorgelegd aan Kifid.

De klacht en de vordering

2.5 De consument stelt zich op het standpunt dat de bank haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden en de door hem geleden schade ad. € 14.000,- dient te vergoeden. Dit is het bedrag van de crypto's die de fraudeur heeft ontvreemd van de crypto-accounts van de consument.

2.6 De consument meent dat de bank de fraude eenvoudig had kunnen voorkomen door de consument, in het telefoongesprek dat hij voorafgaand aan de fraude met de fraudeafdeling van de bank had, te waarschuwen voor fraudeurs die zich voordoen als bankmedewerkers. Hierbij had de bank, zeker gelet op het feit dat de bank de consument nog zou terugbellen, de consument behoren te wijzen op de mogelijkheid om in de bank-app te controleren of het daadwerkelijk de bank was die op dat moment belde. Er was volgens de consument een duidelijke indicatie dat criminelen zijn gegevens hadden en er een hoog risico bestond dat deze criminelen hem zouden kunnen gaan benaderen. De bank had de consument behoren te wijzen op andere manieren waarop criminelen zouden kunnen proberen meer schade aan te richten. Door dit niet te doen heeft de bank haar zorgplicht geschonden.

2.7 De consument meent verder dat de bank zich niet kan verschuilen achter algemene communicatiemiddelen zoals de website en de bank-app. Dat de bank mogelijk via die kanalen waarschuwt voor fraudeurs die zich voordoen als bankmedewerkers ontslaat de bank niet van diens verantwoordelijkheid om in het gesprek met de consument (welk gesprek nota bene plaatsvond met een medewerker van de fraudeafdeling) hier actief op te wijzen en hiervoor te waarschuwen.

Het verweer

2.8 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

Waar het om gaat

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank gehouden is de schade van de consument te vergoeden. De commissie vindt het zeer spijtig dat de consument slachtoffer is geworden van fraude en daardoor een fors bedrag aan crypto kwijt is. De vraag is echter of de bank dit bedrag aan de consument moet vergoeden.

Is de klacht behandelbaar?

3.2 Voordat de klacht van de 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 de consument niet behandelbaar is en licht dat hieronder toe.

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

3.3 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.

3.4 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 ontvreemd van de crypto-accounts van de consument. Deze accounts werden aangehouden bij verschillende crypto-platforms. De bank is hier op geen enkele wijze bij betrokken geweest. De cryptoaccounts werden immers niet aangehouden bij de bank en het is de fraudeur geweest die de crypto's uit de cryptoaccounts heeft ontvreemd. 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.[2]

Slotsom

3.5 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

[2] Zie ook GC Kifid nr. 2025-0243

Bijlage - Relevante bepaling uit het Reglement Geschillencommissie Financiele Dienstverlening (versie vanaf 1 april 2024)

Vraag 1 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.