

Voorzittersbeslissing Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0024

mr. C.A. Joustra, voorzitter en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum beslissing	13 maart 2025
Ingediend door	De Volksbank N.V. h.o.d.n. SNS Bank, verder te noemen de bank
Tegen	De consumenten
Aard beslissing	Voorzittersbeslissing
Uitkomst	Beroep behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid beroep. Verzoek om toestemming te geven voor het instellen van beroep op grond van regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement wordt toegekend.

1. Procedure

- 1.1 De volgende stukken zijn ingediend:
- de brief van de bank van 19 februari 2025;
 - de brief van de consumenten van 24 februari 2025.

2. Het geschil

De klacht van de consumenten

- 2.1 De consumenten zijn het slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. De consumenten zijn van mening dat de bank onterecht niet alle door hen geleden schade heeft uitgekeerd op grond van de coulanceregeling van de Nederlandse Vereniging van Banken. Verder klagen de consumenten erover dat de bank geen contact heeft opgenomen met ING, de andere bank waar de consumenten een rekening houden. Ook klagen de consumenten over de behandeling door de bank tijdens de klachtprocedure.

De beslissing van de Geschillencommissie

- 2.2 De Geschillencommissie heeft de klacht van de consumenten ten aanzien van het vergoeden van de schade ten dele gegrond verklaard. Wat betreft de klacht van de consumenten ten aanzien van de behandeling door de bank tijdens de klachtprocedure heeft de Geschillencommissie de klacht niet-behandelbaar verklaard.
- 2.3 De uitspraak van 10 januari 2025 (dossier [nummer]) is gepubliceerd onder nummer 2025-0018.

3. De beoordeling

Welke reglementen zijn van toepassing?

- 3.1 Op de procedure bij de Geschillencommissie is het reglement van toepassing dat gold van 1 oktober 2023 tot 1 april 2024. Op de procedure bij de Commissie van Beroep is het reglement van deze commissie van toepassing dat geldt vanaf 1 april 2024. Het reglement van de Commissie van Beroep wordt hierna aangeduid als 'het reglement'.

Aan welke regels uit het reglement moet het verzoek getoetst worden?

- 3.2 Regel 7 van het reglement bepaalt in welke gevallen de Commissie van Beroep een beroep mag behandelen. Regel 7 voorziet in een gemengd stelsel.
- 3.3 Regel 7.1, aanhef en onder a en b, bepaalt in welk geval steeds beroep openstaat. Deze bepalingen houden kort gezegd in dat een beroep wordt behandeld wanneer de uitspraak van de Geschillencommissie bindend is en het financieel belang van de klacht waarover de Geschillencommissie had te beslissen, ten minste € 25.000,- is of, indien de vordering van onbepaalde waarde is, er duidelijke aanwijzingen zijn dat de vordering ten minste een waarde heeft van € 25.000,-.
- 3.4 Daarnaast kunnen, als geen beroep openstaat, zowel de Geschillencommissie (regel 7.2) en de voorzitter van de Commissie van Beroep (regel 7.3) toestemming geven om beroep in te stellen.
- 3.5 De voorzitter geeft geen oordeel over het geschil tussen partijen. De voorzitter beslist alleen of het beroep volgens het reglement kan worden behandeld en, voor zover nodig, of er voldoende reden is om toestemming te geven voor het instellen van beroep.

Kan het beroep behandeld worden?

- 3.6 Vaststaat dat het financieel belang van de klacht van de consumenten niet ten minste € 25.000,- is. Er staat dus geen beroep open tegen de uitspraak van de Geschillencommissie op grond van regel 7.1 van het reglement. De bank heeft verzocht beroep open te stellen op grond van regel 7.3, aanhef en onder a, b en c, van het reglement.
- 3.7 De bank motiveert het verzoek als volgt. De Geschillencommissie is ten eerste uitgegaan van onjuiste feiten. Zo is de Geschillencommissie onterecht – en strijdig met de verklaringen van de bank – ervan uitgegaan dat de bank de rekeningen van de consumenten heeft geblokkeerd. Ook heeft de Geschillencommissie geen acht geslagen op de door de bank verstrekte informatie over het moment dat de bank daadwerkelijk op de hoogte was van de (mogelijkheid van) fraude en de diverse contactpogingen met de consumenten. Verder bestaat er volgens de bank onvoldoende rechtsgrond voor een waarschuwingsverplichting waarbij zij informatie zou moeten delen met een andere financiële instelling. Die verplichting geldt alleen op grond van het Pifi en een dergelijke situatie is hier niet aan de orde. Tot slot schept deze uitspraak een precedent waarbij banken in Nederland verplicht worden de standaard voor informatiedeling, die nu alleen volgt uit het Pifi, uit te breiden. Door het oordeel van de Geschillencommissie dreigen banken schadeplichtig te worden als zij een alert van het monitoringssysteem negeren en de consument waarschuwen. Dit

vergroot de aansprakelijkheid van banken en betekent dat het belang van de uitspraak het bedrag van € 5.000.000,- ruimschoots overstijgt. De banken hebben dan ook een belang bij de herziening van de uitspraak.

- 3.8 De voorzitter ziet voldoende aanleiding om beroep open te stellen op grond van regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement. De voorzitter begrijpt dat de bank de rechtsvraag wil voorleggen of er (buiten het Pifi) voor banken een waarschuwingplicht bestaat die inhoudt (kort gezegd) dat een bank ook andere banken waarbij een consument een rekening aanhoudt, moet waarschuwen bij een vermoeden van fraude of oplichting teneinde de belangen van de consument te beschermen. En zo ja, of de bank dan gehouden is de schade van de consumenten te vergoeden als zij de (gestelde) waarschuwingplicht niet nakomt. Het is aannemelijk dat deze rechtsvraag zich voordoet in meer situaties. Er zijn namelijk meer klanten, ook bij andere banken, die meerdere rekeningen bij verschillende banken aanhouden. Zodoende is er voldoende aanleiding om ervan uit te gaan dat er sprake is van een principiële omstandigheid die rechtvaardigt dat het beroep behandeld wordt.

Conclusie

- 3.9 De voorzitter geeft de bank toestemming voor het instellen van beroep. De bank kan binnen zes weken na heden beroep instellen tegen de uitspraak van de Geschillencommissie (regel 18.2 van het reglement).
- 3.10 Bij het instellen van beroep wordt de financiële bijdrage verschuldigd die is vermeld in regel 10 van het reglement. Deze bijdrage bedraagt in dit geval het minimum van € 500,-, omdat het bedrag dat de bank volgens de uitspraak van de Geschillencommissie aan de consumenten moet betalen, minder is dan € 25.000,-.

Kosten

- 3.11 Regel 7.7 van het reglement bevat een regeling die tot doel heeft te voorkomen dat een beroep financiële gevolgen heeft voor een consument, in geval in het belang van een financiële dienstverlener toestemming wordt gegeven voor het instellen van beroep. Regel 7.7 houdt in dat de kosten die voortkomen uit de procedure bij de Commissie van Beroep voor rekening komen van de financiële dienstverlener, waaronder de redelijke kosten voor rechtsbijstand. Verder is daarin bepaald dat de financiële dienstverlener de in de uitspraak van de Geschillencommissie toegekende vergoeding moet betalen. Regel 7.7 is niet in dit geval niet van toepassing, maar regel 7.8 van het reglement geeft de voorzitter de bevoegdheid deze regeling geheel of gedeeltelijk in deze zaak van toepassing te verklaren.
- 3.12 De voorzitter ziet in de gegeven omstandigheden aanleiding om op grond van regel 7.8 van het reglement regel 7.7 onverkort van toepassing te verklaren. Daarbij neemt de voorzitter in aanmerking dat het om een relatief geringe vordering gaat die de consumenten bij de bank hebben ingesteld. De bank moet dus de kosten vergoeden die voor de consumenten voortvloeien uit de procedure bij de Commissie van Beroep, waaronder de redelijke kosten voor rechtsbijstand. Ook moet de bank de vergoeding aan de consumenten betalen die de Geschillencommissie hem heeft toegekend, ongeacht de uitspraak die de Commissie van Beroep zal geven.

4. De beslissing

De voorzitter:

- 4.1 verleent de bank toestemming voor het instellen van beroep;
- 4.2 bepaalt dat de bank binnen 6 weken na heden beroep kan instellen;
- 4.3 bepaalt dat de financiële bijdrage voor het instellen van beroep € 500,- is;
- 4.4 verklaart regel 7.7 van het reglement in zijn geheel van toepassing.