Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0360

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	9 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht is niet-behandelbaar

Samenvatting

Niet-behandelbaar. De commissie kan de klacht op grond van het Reglement niet inhoudelijk behandelen omdat partijen afspraken hebben gemaakt om de klacht definitief op te lossen.

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 aanvulling daarop; 5) de repliek van de consument; 6) de dupliek van de bank; 7) de reactie van de consument; en 8) de reactie daarop 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 hield bij de bank een betaalrekening.

2.2 In april 2020 is de consument slachtoffer geworden van spoofing. In verband met de schade van de consument heeft de bank toen € 9.064,52 aan hem uitgekeerd en hem geïnformeerd over de diverse vormen van fraude.

2.3 Op 25 maart 2021 is de consument wederom door oplichters benaderd. Hiervan heeft de consument op 29 maart 2021 aangifte gedaan bij de politie waarvan proces-verbaal is opgemaakt. In het proces-verbaal van aangifte staat dat de consument op zijn vaste telefoon is gebeld en dat de persoon (hierna ‘de beller’) aangaf dat hij van medewerker van de bank was. De beller gaf aan dat er een bedrag van de gezamenlijke bankrekening was of zou worden gehackt.

Op verzoek van de beller heeft de consument op zijn computer ingelogd op internetbankieren. Volgens de beller zou zijn collega langskomen om de pinpassen door te knippen. Die collega is door de consument binnengelaten, waarna hij heeft plaatsgenomen achter de computer van de consument waar internetbankieren nog openstond. De beller heeft de consument zijn pincodes laten inspreken op een plek waar de collega hem niet kon horen. Op een onbewaakt ogenblik heeft de collega kans gezien om € 1.500,00 aan contanten uit de kluis van de consument te pakken. De kluis stond onder de tafel waar hij aan zat en was open. Daarna is de collega met alle bankpassen opgestaan en heeft hij gezegd dat hij alle pinpassen had doorgeknipt. Diezelfde dag is de consument gebeld door Rabobank met de mededeling dat er diverse ongebruikelijk hoge transacties waren uitgevoerd met zijn bankrekening. In totaal ging het om een bedrag van € 14.500,00. Pas op dat moment heeft de consument gerealiseerd dat hij was opgelicht.

2.4 Na het incident hebben de consument en de bank verschillende keren contact gehad over de fraude. Bij brief van 6 april 2021 heeft de bank op basis van coulance en om de zaak af te doen een bedrag van € 7.250,00 aan de consument aangeboden. De consument heeft dit aanbod geaccepteerd.

2.5 Met een e-mailbericht van 25 juni 2021 heeft de consument de bank om een aanvullende vergoeding gevraagd. De bank heeft dit verzoek afgewezen, waarna veelvuldig tussen partijen is gecorrespondeerd. Het standpunt van de bank kwam er kort gezegd op neer dat zij de volledige schade niet zal vergoeden, omdat de consument al eerder slachtoffer was van eenzelfde soort fraude. De bank heeft bij de eerste fraude op basis van het vergoedingenbeleid de schade vergoed. Bij een tweede vergelijkbare gebeurtenis bestaat geen recht op vergoeding. De consument heeft zich niet met het standpunt van de bank kunnen verenigen en dat heeft tot de onderhavige klacht geleid.

De klacht en vordering

2.6 De consument vindt dat de bank ten onrechte onvoldoende toezicht heeft gehouden op zijn bankrekening. Hij vordert aanvullend een bedrag van € 5.800,00. Het eerste opgenomen bedrag van € 1.450,00 neemt de consument voor zijn eigen rekening. De consument heeft in 2020 een daglimiet van € 1.500,00 met de bank afgesproken. De consument dacht hiermee beschermd te zijn tegen verdere oplichters. Toch konden de oplichters binnen korte tijd € 14.500,00 van zijn bankrekening halen. Als de bank sneller had gereageerd op het verhogen van de daglimiet of de uitgiftes dan was de schade beperkt gebleven. De consument heeft niet meegewerkt aan het verhogen van het daglimiet.

2.7 De eerste keer dat de consument werd opgelicht werd hij telefonisch benaderd om geld over te maken op een andere tijdelijke rekening. Deze vorm van oplichting is heel anders dan de manier waarop de consument de tweede keer is opgelicht.

Bovendien was hij twee dagen vóór de tweede oplichting ontslagen uit het ziekenhuis vanwege een herseninfarct.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat de zaak over?

3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank het bedrag van € 5.800,00 aan de consument dient te vergoeden. Voordat de commissie tot een inhoudelijke beoordeling van het geschil kan komen, dient zij zich eerst te buigen over de behandelbaarheid van de klacht.

Behandelbaarheid

3.2 Het toepasselijke reglement is het Reglement Geschillencommissie Kifid dat geldt vanaf 1 april 2022. Volgens vraag 3 onder 5 behandelt Kifid een klacht van een consument niet als de consument al afspraken heeft gemaakt met de financiële dienstverlener om de klacht definitief op te lossen. De bank stelt zich op het standpunt dat de klacht niet-behandelbaar is, omdat partijen zijn overeengekomen hoe de klacht zou worden afgedaan.

3.3 Ter onderbouwing van haar stelling verwijst de bank naar de brief van 6 april 2021 die de consument ondertekend aan de bank heeft geretourneerd. Die brief vermeldt het volgende:

> *"De afgelopen tijd hebben wij elkaar meerdere malen telefonisch gesproken over de schade op uw rekening. Helaas bent u opnieuw slachtoffer geworden van fraude. Hiervan heeft u ook opnieuw aangifte gedaan bij de politie.*
>
> *Vorig jaar in april hebben wij de schadevergoeding van € 9.064,52 aan u uitgekeerd. Wij hebben toen duidelijke afspraken met elkaar gemaakt waardoor u extra alert bent geworden op dit soort frauduleuze praktijken van criminelen.*
>
> *Helaas bent u toch weer opnieuw slachtoffer geworden voor een schade van € 14.500,-. Normaal gesproken geeft dit geen ruimte voor de bank om nogmaals te vergoeden.*
>
> *Wegens uw persoonlijke omstandigheden hebben zijn wij met het klachtenmanagement overeengekomen om toch de helft van de schade, een bedrag van € 7.250,-, aan u te kunnen vergoeden uit coulance. Dit hebben wij telefonisch met u besproken en daarmee hebben wij met u afgesproken dat met deze coulancevergoeding de zaak is afgedaan.*

Middels deze brief bevestigen wij onze gemaakte afspraken over de afhandeling van dit fraudedossier en gaan wij beide akkoord met de coulancevergoeding van de helft van de schade. Zou u deze brief willen ondertekenen en retour kunnen sturen middels de bijgevoegde antwoordenvelop? De kopie is voor u zelf. Zodra wij uw ondertekening hebben ontvangen, zullen wij de coulancevergoeding voor u in orde maken.(...)"

3.4 De commissie is met de bank van oordeel dat de consument en de bank afspraken hebben gemaakt om de klacht definitief op te lossen. De bank heeft namelijk een bedrag aan de consument aangeboden om de zaak af te doen en de consument is hiermee akkoord gegaan. Dit brengt mee dat de klacht niet behandelbaar is. Dit betekent dat de commissie niet meer toekomt aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Deze uitspraak is een beslissing over de behandelbaarheid. 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.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl