# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0376

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 14 mei 2025 |
| Klacht van | De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten |
| Tegen | Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

## Samenvatting

De consumenten zijn slachtoffer geworden van Whatsappfraude en stellen zich op het standpunt dat de bank onvoldoende heeft gedaan om hun geld terug te halen bij de oplichters begunstigde. De bank heeft dit betwist. Naar het oordeel van de commissie is van enige tekortkoming van de bank geen sprake. De vordering wordt afgewezen.

## 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 consumenten en 2) het verweerschrift 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 consumenten 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 consumenten houden een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Op 28 mei 2024 ontvingen de consumenten een WhatsApp van een persoon die zich voordeed als hun zoon. Deze persoon heeft de consumenten er op 30 mei 2024 om 10:22 uur toe bewogen om een bedrag van € 2.950,19 over te boeken.

2.3 De consumenten hebben vervolgens enkele uren laten contact opgenomen met de bank, om te melden dat zij slachtoffer waren geworden van fraude.

*De klacht en vordering*

2.4 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 2.950,19.

2.5 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De bank heeft de fraude-melding van de consumenten niet snel en adequaat genoeg opgepakt. Het proces-verbaal dat de consumenten bij een bankfiliaal hebben afgegeven is vervolgens zoekgeraakt. Na tien dagen kwam het pas weer boven water. De bank heeft verder volstaan met het doen van een annuleringsverzoek bij de ontvangende bank, zonder enige actieve opvolging daarvan. De bank heeft te weinig gedaan om ervoor te zorgen dat de consumenten hun geld zouden terugkrijgen. De consumenten hebben de correspondentie met de bank daarnaast als belastend ervaren. Een en ander leidt er volgens de consumenten toe dat de bank hun schade dient te vergoeden.

*Het verweer*

2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 3. De beoordeling

3.1 De vraag die voorligt is of de bank is tekortgeschoten in enige op haar rustende verplichting. Naar het oordeel van de commissie is daarvan geen sprake. Dit oordeel zal hierna worden toegelicht.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat sprake is van een toegestane betalingstransactie en dat de bank in beginsel niet aansprakelijk is voor de schade die uit deze transactie voortvloeit. De consumenten stellen dat de bank in dit geval wel aansprakelijk is, omdat zij onvoldoende zou hebben gedaan om de gelden terug te halen.

3.3 De bank heeft aangevoerd dat zij direct na de melding van de consumenten een annuleringsverzoek heeft ingediend bij de ontvangende bank. Dit is door de consumenten niet betwist en de consumenten betwisten ook niet dat dit annuleringsverzoek tijdig is gedaan. De bank voert aan dat zij daarop reactie kreeg van de ontvangende bank dat er geen gelden zijn veiliggesteld, omdat de gelden door de begunstigde waren opgenomen. De consumenten hebben niets aangevoerd waaruit blijkt dat dit anders zou zijn of waaruit blijkt dat enig ander handelen van de bank tot terugbetaling van hun schade had geleid. De bank kan het geld niet zelf terughalen bij de ontvanger en is hiervoor afhankelijk van de bank van de begunstigde. Zij kan in dat kader niet meer doen dan een verzoek de transactie te annuleren. De consumenten kunnen niet van de bank verwachten dat zij bankafschriften van de begunstigde overlegt. Deze bevinden zich ook niet in het domein van de bank. De bank mag afgaan op de mededeling van de begunstigde bank dat er geen gelden zijn veiliggesteld. In het dossier bevinden zich ook geen aanknopingspunten om te kunnen concluderen dat er wel gelden zijn veiliggesteld.

3.4 De bank heeft excuses aangeboden voor het feit dat het proces-verbaal in eerste instantie is zoekgeraakt. De consumenten kunnen op dit punt niet meer van de bank verwachten.

Uit niets blijkt dat het zoekraken van het proces-verbaal voor enige schade heeft gezorgd bij de consumenten. Het annuleringsverzoek was immers daarvoor al uitgezet. Dat de gehele situatie voor de consumenten emotioneel belastend is (geweest) kan de commissie zich voorstellen. Daarbij stelt de commissie echter voorop dat de consumenten niet door de bank zijn opgelicht. De schade was al geleden op het moment dat de consumenten contact opnamen met de bank. Deze (emotionele) schade is dan ook niet door de bank veroorzaakt. Uit de correspondentie die zich in het dossier bevindt kan de commissie ook niet concluderen dat de bank de consumenten onheus heeft bejegend.

3.5 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 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