Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-233
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 17 maart 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Zijn echtgenote houdt een betaalrekening aan bij ING. Consument is slachtoffer geworden van fraude via de telefoon. Door een onbekend persoon is Consument overgehaald een betaling te doen. Nadat dit vanaf zijn eigen rekening niet lukte, heeft Consument samen met zijn echtgenote geprobeerd de betaling alsnog te doen via de betaalrekening van zijn echtgenote. Uit de afschriften bleek dat meerdere transacties hadden plaatsgevonden van in totaal een bedrag van € 500,-, ten gunste van een betaalrekening bij de Bank. Consument voert aan dat de Bank verplicht is toezicht te houden op bij haar aangesloten klanten, met als doel het voorkomen van fraude en witwaspraktijken. Nu de Bank dit heeft nagelaten draagt zij verantwoordelijkheid voor de door Consument geleden schade. De Commissie oordeelt dat de klacht van Consument niet-behandelbaar is op grond van het Reglement. Daartoe geldt het volgende. Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank, zodat Consument in algemene zin afnemer is van een financiële dienst van de Bank. De frauduleuze transacties zijn echter niet vanaf deze betaalrekening verricht. Nu de Bank ter zake van het onderhavige geschil geen relatie heeft met Consument, kwalificeert Consument niet als Consument in de zin van artikel 1 en 60 van het Reglement.

1. Procesverloop

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

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Zijn echtgenote houdt een betaalrekening aan bij ING Bank N.V. (hierna: ING).

2.2 Consument is op 12 augustus 2019 gebeld door een onbekend persoon (hierna: de Fraudeur) die zich voordeed als een medewerker van Microsoft. De Fraudeur stelde dat de computer van Consument zou zijn gehackt en dat hij Consument kon helpen. Consument is akkoord gegaan en heeft de Fraudeur toegang verleend tot zijn computer. Voor zijn werkzaamheden heeft de Fraudeur aan Consument gevraagd een betaling te doen van € 5,-. Consument heeft geprobeerd de betaling te voldoen vanaf zijn betaalrekening bij de Bank, maar hij kreeg daarbij een foutmelding. Samen met zijn echtgenote heeft Consument geprobeerd de betaling alsnog te doen via de betaalrekening van zijn echtgenote. Consument heeft meermaals geprobeerd de betaling te verrichten en heeft ten behoeve hiervan de pincode en TAN-codes ingevoerd. Toen hij op zijn telefoon keek bleek dat meerdere transacties hadden plaatsgevonden van in totaal een bedrag van € 500,-. Consument heeft daarop de verbinding verbroken. Uit de afschriften blijkt dat de bedragen zijn overgemaakt naar een betaalrekening bij de Bank.

2.3 Op 13 augustus 2019 heeft Consument contact opgenomen met de Bank en de Bank in kennis gesteld van de fraude.

2.4 Op 15 augustus 2019 heeft Consument bij de politie aangifte gedaan van fraude c.q. oplichting. Consument heeft op 17 augustus 2019 een kopie van het proces-verbaal aan de Bank toegezonden.

2.5 In de telefoongesprekken van 29 augustus en 22 oktober 2019 heeft Consument aangegeven dat hij de Bank verantwoordelijk houdt voor de fraude, nu zij de fraude heeft gefaciliteerd. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een schadebedrag van € 500,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is verplicht toezicht te houden op bij haar aangesloten klanten, met als doel, onder andere, het voorkomen van fraude en witwaspraktijken. Door een klant toe te laten die zich schuldig maakt aan fraude en witwassen, is de Bank tekortgeschoten in haar verplichting om adequate interne controles uit te voeren. Nu de Bank dit heeft nagelaten draagt zij verantwoordelijkheid voor de door Consument geleden schade, zodat de Bank gehouden is deze schade te vergoeden.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan. Bovendien heeft de Bank aangegeven dat de klacht niet door de Commissie behandeld zou mogen worden omdat geen sprake is van een financiële dienst in de zin van artikel 1 van het Reglement.

4. Beoordeling

4.1 Het meest verstrekkende verweer van de Bank ziet op de niet-behandelbaarheid van de klacht door Kifid. In dit kader heeft de Bank aangevoerd dat geen sprake is van een financiële dienst, zoals bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft de Bank, kort samengevat, aangevoerd dat de uitvoering van de transacties is verricht door ING. Dat de begunstigde van de frauduleuze transacties een rekeninghouder van de Bank is, doet hieraan niets af.

4.2 Consument heeft zich tegen het niet-behandelbaarheidsverweer van de Bank verweerd door te stellen dat hij zelf een betaalrekening aanhoudt bij de Bank, waardoor sprake is van een relatie tussen hem en de Bank. Bovendien is de Bank wel betrokken en dus partij bij de frauduleuze transacties, omdat de begunstigde een rekeninghouder van de Bank is. Consument concludeert daarom dat de klacht wel door Kifid behandeld zou moeten worden.

4.3 De Commissie merkt op dat in artikelen 1 en 60 van het Reglement is bepaald dat Kifid klachten van Consumenten over Financiële diensten tegen Financiële dienstverleners behandelt. De Commissie stelt voorop dat voor het begrip Consument in de zin van artikel 60 van het Reglement vereist is dat Consument zelf een afnemer dient te zijn van een product of dienst van de Financieel dienstverlener, in dit geval de Bank (Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-857).

4.4 Vast staat dat Consument een betaalrekening aanhoudt bij de Bank, zodat Consument in algemene zin een afnemer is van een financiële dienst van de Bank.

Ondanks dat Consument zelf ook een betaalrekening aanhoudt bij de Bank zijn de frauduleuze transacties niet van deze betaalrekening verricht, maar van de betaalrekening die zijn echtgenote bij ING aanhoudt. Nu de Bank ter zake van het onderhavige geschil geen relatie heeft met Consument, kwalificeert Consument niet als Consument in de zin van artikel 1 en 60 van het Reglement. Daarbij komt dat de Bank geen rol heeft gespeeld bij de verwerking van de frauduleuze transacties. De transacties, die overigens door Consument zelf zijn geaccordeerd door het invoeren van de vereiste pincode en TAN-codes, zijn door ING conform de gegeven opdrachten verwerkt. Dat de begunstigde een rekeninghouder van de Bank is, doet aan het voorgaande, zoals de Bank terecht heeft gesteld, niets af.

4.5 Hoewel de Commissie betreurt dat Consument en zijn echtgenote slachtoffer zijn geworden van fraude, oordeelt zij op grond van de voorgaande overwegingen dat de klacht van Consument niet-behandelbaar dient te worden verklaard. Het enkele feit dat de Bank naar Kifid heeft verwezen, leidt niet tot een ander oordeel, omdat het Reglement daartoe bepalend is.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

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.