

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-493 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 december 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Cooperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 8 augustus 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument klaagt over de interventie van de Bank bij de verwerking van een overboeking. Volgens hem duidt deze interventie op een verdachtmaking en criminele activiteiten. De interventie is ondoorzichtig en een deugdelijke motivering ontbreekt, aldus Consument. De Commissie overweegt dat de klacht niet behandelbaar is voor zover hij namens degene naar wie de gelden werden overgeboekt klaagt. Voor zover de interventie op hem betrekking heeft, is de klacht ongegrond. De Bank dient te controleren of er geen ongebruikelijke transacties plaatsvinden. Zij doet dat ter bescherming van de klanten teneinde ervoor te zorgen dat het aantal slachtoffers van fraude beperkt wordt. Tot een redengeving waarom de Bank in dit geval tot de interventie is overgegaan is de Bank niet gehouden.

### **1. Procesverloop**

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

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

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank aan (hierna: de betaalrekening).

- 2.2 Op 15 augustus 2017 heeft hij een bedrag van € 600,- van de betaalrekening overgeboekt naar mw. A.N. die een rekening aan houdt bij ING Bank. Bij het verwerken van de ingevoerde overboeking ontving Consument de melding: “Let op! De onderstaande opdracht beoordelen wij als opvallend”. Op verzoek van de Bank heeft Consument de betaling separaat bevestigd met behulp van de zogeheten Rabo Scanner, waarna de betalingstransactie is verwerkt.
- 2.3 Consument heeft tevergeefs getracht te achterhalen wat de redenen zijn geweest voor de Bank om de transactie als opvallend te beschouwen.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument. grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.1 Consument stelt, zakelijk weergegeven, dat de melding van 15 augustus 2017 (door hem “de interventie” genoemd) een verdachtmaking inhoudt. Zij duidt op criminele activiteiten. Het gesprek later met medewerkers van de Bank leidde tot de opmerking dat de interventie de ontvanger en niet Consument als de betaler betrof. Consument beoordeelt de interventie als een ondoorzichtig optreden waarvoor geen of een onduidelijke motivering wordt gegeven. Vragen aangaande de integriteit van A.N. wil de Bank niet beantwoorden. Zijn conclusie is dat de kwestie niet deugt. Het is een ongeoorloofde inmenging in zijn privésfeer. De Bank had geen enkele concrete reden voor haar interventie nu zij op dat moment de achtergrond en de aard van de overboeking niet kende. De transactie betrof een kortlopende lening “aan een persoon die al geruime tijd wekelijks enkele uren zijn huis schoonmaakt. Zij is gelet op haar geringe inkomen kwetsbaar voor financiële tegenvallers”. Kennelijk doelt Consument A.N. met die persoon op A.N. Consument vordert de geschetste gang van zaken te staken.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.2 De Bank heeft zich er primair op beroepen dat Consument in zijn klacht niet-ontvankelijk is. Subsidiair heeft zij de klacht inhoudelijk bestreden. Voor zover nodig zal daarop in de beoordeling worden ingegaan.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 Consument is in zijn klacht niet behandelbaar voor zover hij (namens A.N.) bezwaar maakt tegen de volgens hem in de interventie besloten liggende verdachtmakingen aan het adres van A.N. Hij kan alleen een klacht indienen over de schending van zijn eigen belang. Een recht om de volgens Consument geschonden belangen van A.N. aan de kaak te stellen heeft hij niet.

4.2 Consument heeft wel recht en belang bij inhoudelijke beoordeling van de klacht, voor zover de interventie zich tot hem gericht heeft. Hij meent dat de interventie niet deugt en wenst dat deze wijze van inmenging onmiddellijk wordt gestaakt. De Commissie acht dit deel van de klacht ongegrond. Zoals de Bank terecht tot haar verweer heeft gesteld, dient zij te controleren of er geen ongebruikelijke transacties plaatsvinden. Zij gebruikt daarvoor een systeem dat transacties monitort. Zij doet dat ter bescherming van de klanten teneinde ervoor te zorgen dat het aantal slachtoffers van fraude beperkt wordt. Deze motivering wordt afdoende geacht, ook al is Consument kennelijk niet gediend van deze bescherming. Tot een redengeving waarom de Bank in dit geval tot de interventie is overgegaan is de Bank niet gehouden, ook al staat Consument in voor de integriteit van A.N. Consument had de bevoegdheid, en heeft daarvan ook gebruik gemaakt, om de overboeking door te zetten en een aanvullende bevestiging door te geven.

## **5. Beslissing**

De Commissie verklaart Consument niet behandelbaar in de klacht voor zover deze het belang van A.N. zou raken en wijst de vordering voor het overige af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*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.*