

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-083  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 oktober 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 30 januari 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

**Samenvatting**

Consument is slachtoffer geworden van Whatsapp-fraude en vordert schadevergoeding van de bank van de oplichter. De Commissie stelt vast dat Consument zelf geen relatie met deze bank heeft en dat zij Consument daarom niet als Consument in de zin van artikel 60 van het Reglement kwalificeert. De klacht is niet behandelbaar.

**I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het 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 het Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

**2. Feiten**

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Op 22 december 2018 heeft Consument whatsapp berichten van zijn 'schoonzoon' ontvangen, waarin Consument werd verzocht om geldbedragen over te maken door middel van de Tikkie app.
- 2.2 Consument heeft vijf betalingen verricht van zijn betaalrekening bij ING Bank N.V. (ING Bank), waarvan twee betalingen zijn overgeboekt naar een tegenrekening bij ING Bank en drie betalingen zijn overgeboekt naar een tegenrekening bij de Bank.

- 2.3 Consument is op 22 december 2018 bekend geworden met het feit dat de whatsapp berichten niet van zijn schoonzoon afkomstig waren, maar van een fraudeur. Consument heeft de Bank hierover geïnformeerd.
- 2.4 Tussen partijen is een geschil ontstaan over de aansprakelijkheid met betrekking tot de verrichte betalingen en de door Consument geleden schade. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

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

#### *Vordering van Consument*

- 3.1 Consument vordert een schadebedrag van € 1.713,00 vermeerderd met wettelijke rente vanaf 22 december 2018.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden doordat de Bank geen, althans onvoldoende, actie heeft ondernomen nadat zij door Consument op de hoogte werd gesteld van de fraude. De Bank heeft nagelaten de tegenrekening te blokkeren en heeft Consument ten onrechte naar ING Bank verwezen. Daarbij komt dat de Bank niet heeft gereageerd op correspondentie van Consument.

#### *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.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 Het meest verstrekkende verweer van de Bank is dat Consument geen contractuele relatie met de Bank heeft, hetgeen wel een vereiste is voor de behandeling van de klacht door Kifid. Consument erkent dat geen contractuele relatie bestaat, maar stelt zich op het standpunt dat op de Bank een bijzondere zorgplicht rust die ook ten aanzien van derden geldt.
- 4.2 De Commissie oordeelt in lijn met de uitspraak GC Kifid 2017-857 dat Consument op grond van hetgeen in artikel 60 van het Reglement is bepaald afnemer dient te zijn van een product of dienst van de Financieel Dienstverlener, in dit geval de Bank. Nu is komen vast te staan dat Consument ten tijde van de gebeurtenissen in december 2018 geen contractuele relatie met de Bank had, kwalificeert Consument niet als Consument in de zin van artikel 60 van het Reglement. De Commissie oordeelt daarom dat de klacht van Consument niet-behandelbaar dient te worden verklaard.

## **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.*