

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0845 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.J. de Hon – Sint Jago, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 28 september 2021
Aard uitspraak	: Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	: Klacht is niet-behandelbaar
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies

Samenvatting

Behandelbaarheid van de klacht. De consument is in 2017 slachtoffer geworden van Microsoft-fraude. De consument heeft vervolgens bij de bank een klacht ingediend, omdat hij meent dat de bank haar zorgplicht tegenover hem niet is nagekomen. In 2017 heeft de bank meerdere brieven aan de consument gestuurd waarin zij hem geïnformeerd heeft over de afwijzing van zijn klacht. De consument heeft in 2020 naar aanleiding van meldingen in de media over fraudezaken bij banken opnieuw zijn klacht kenbaar gemaakt bij de bank. De commissie is van oordeel dat de afwijzing van de klacht in 2017 als definitief standpunt van de bank beschouwd kan worden. De klacht is niet binnen een redelijke termijn na het definitieve standpunt van de bank bij Kifid ingediend. Kifid kan de klacht daarom niet in behandeling nemen.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 augustus 2021. Partijen zijn aldaar verschenen. Tijdens de zitting heeft de consument de commissie en de bank een kopie van zijn repliek overhandigd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 6 april 2017 is de consument slachtoffer geworden van 'Microsoft-fraude'. De consument is toen gebeld door een persoon die zich voordeed als een medewerker van Microsoft (hierna: 'de medewerker').

De medewerker heeft de consument geïnformeerd dat er softwareproblemen waren op zijn computer. De medewerker heeft aangeboden dit probleem te verhelpen tegen betaling van totaal € 15,-.

- 2.2 Op verzoek van de medewerker heeft de consument 'Team Viewer' gedownload en de medewerker toegang verleend tot zijn computer. De consument heeft vervolgens via internetbankieren meerdere losse betalingen gedaan naar de rekeningnummer van een onbekende derde in de veronderstelling dat hij het bedrag van € 15,- in delen overmaakte. De medewerker had de consument geïnformeerd dat elke betaling bedoeld was voor een specifiek probleem. De consument heeft de betalingen bevestigd met de TAN-codes die hij via sms had ontvangen. De medewerker heeft de consument gerustgesteld toen het hem opviel dat de bedragen fluctueerden en niet overeenkwamen met wat hij zelf had ingevuld. De medewerker heeft vervolgens het gesprek beëindigd met de mededeling dat de problemen op de computer verholpen waren.
- 2.3 Later op diezelfde dag heeft de consument opnieuw ingelogd op zijn internetbankieren. De consument heeft toen geconstateerd dat die dag eerst € 20.000,- is overgemaakt van zijn spaarrekening naar zijn betaalrekening. Vervolgens is in vier overboekingen een totaalbedrag van € 16.200,- van de betaalrekening van de consument afgeschreven. De consument heeft vervolgens bij de bank melding gemaakt van fraude. De consument heeft hierna nog tweemaal telefonisch contact gehad met de bank, waarbij hem is meegedeeld dat het geld niet meer kon worden teruggehaald. Op 19 april 2017 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie.
- 2.4 Naar aanleiding van meldingen in de media over fraudezaken bij banken, heeft de consument in april 2020 opnieuw contact opgenomen met de bank. Op 16 december 2020 heeft de consument per brief een klacht ingediend bij de bank. Op 5 januari 2021 heeft de bank per brief aan de consument meegedeeld dat zijn bezwaar niet in behandeling genomen zal worden vanwege overschrijding van de bezwaartermijn.

De klacht en vordering

- 2.5 Ten eerste stelt de consument dat de bank ten onrechte zijn klacht niet in behandeling heeft genomen. De consument heeft nooit van de bank een schriftelijke reactie ontvangen die voldoet aan artikel 5 van het reglement van Kifid. De bank heeft de consument in 2017 niet gewezen op bezwaarmogelijkheden en bijbehorende termijnen bij de bank en/of Kifid. De consument stelt dat hij in 2020 voor het eerst op de hoogte is gesteld van de mogelijkheid om bij de directie van de bank bezwaar in te dienen. De bank heeft ook nagelaten om in haar eerste schriftelijke reactie van 5 januari 2021 te verwijzen naar Kifid. Op grond van het voorgaande stelt de consument dat zijn bezwaar van 16 december 2020 als startpunt van de klachtprocedure moet gelden en dat de klacht dus behandelbaar is.

- 2.6 Ten tweede stelt de consument dat de bank haar zorgplicht tegenover hem heeft geschonden. Doordat de bank ten onrechte het bestedingslimiet van € 5.000,- niet heeft toegepast, waardoor de schade voor de consument niet beperkt is gebleven. De consument betwist dat hij zelf het bestedingslimiet heeft opgehoogd. Hoewel de bank telefonisch in 2017 had medegedeeld dat zij niks voor de consument kon doen, blijkt uit andere uitspraken van Kifid dat de desbetreffende bank wel actie heeft kunnen ondernemen om overgeboekte gelden terug te halen. Hoewel de consument begrijpt dat medewerking van de ontvangende bank nodig is, heeft de bank geheel geen poging gedaan om de gelden voor hem terug te halen.
- 2.7 Op basis van de hiervoor genoemde verwijten, vordert de consument van de bank het gehele schadebedrag van € 16.200,-.

Het verweer

- 2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Is de klacht van de consument behandelbaar?

- 3.1 De commissie kan de klacht van de consument pas inhoudelijk beoordelen als deze behandelbaar is volgens haar reglement. De klacht van de consument is echter niet behandelbaar. De commissie licht deze conclusie dit als volgt toe.

Is voldaan aan de voorwaarden uit het reglement?

- 3.2 Voor de beoordeling van de behandelbaarheid van de klacht dient aansluiting te worden gezocht bij het reglement¹. Uit artikel 5.2 van het reglement volgt dat de klacht binnen drie maanden moet worden ingediend na dagtekening van bericht met het definitief standpunt van de bank aan de consument, mits in die brief wordt verwezen naar Kifid en wordt gewezen op de driemaandentermijn. Uit artikel 5.4 van het reglement volgt dat de consument de klacht moet indienen binnen een *redelijke termijn* nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn klacht bij (de Geschillencommissie bij) Kifid terecht kon. Deze redelijke termijn geldt als de bank bij het kenbaar maken van haar definitieve standpunt niet heeft gewezen op de mogelijkheid om de klacht aan Kifid voor te leggen. Uit eerdere uitspraken van de commissie blijkt dat met een 'redelijke termijn' één jaar wordt bedoeld vanaf in ieder geval het moment dat de financiële dienstverlener zijn definitieve standpunt kenbaar heeft gemaakt.²

¹ Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies – vanaf 1 april 2017, te vinden op www.kifid.nl

² Kifid GC 2019-379, overweging 4.4, te vinden op www.kifid.nl

3.3 Partijen zijn het erover eens dat de bank de consument tijdens het gesprek van 6 april 2017 heeft meegedeeld dat zij zijn schade van € 16.200,- niet zou vergoeden. Conform de stelling van de bank is de commissie van oordeel dat deze mededeling geldt als definitief standpunt van de bank. Dat betekent dat de consument binnen een jaar ná 6 april 2017 had moeten klagen bij Kifid. Nu de consument zijn klacht pas op 2 februari 2021 bij Kifid heeft ingediend, is de commissie van oordeel dat de consument zijn klacht te laat heeft ingediend. Dat de consument de bank op basis van meldingen in de media in 2020 nogmaals om compensatie heeft verzocht, maakt dit niet anders. De commissie is van oordeel dat een nieuwsmelding over fraudezaken bij banken, die drie jaar na het definitief standpunt van de bank in de media wordt uitgezonden, niet geldt als een voldoende gewichtige omstandigheid die de termijnoverschrijding zouden kunnen rechtvaardigen.³ De klacht is dus niet binnen een redelijke termijn ingediend bij Kifid.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

³ Kifid GC 2019-175, overweging 4.4, te vinden op www.kifid.nl

Bijlage

Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies

Artikel 5. Termijn van indiening

(...)

5.2 De Klacht moet worden ingediend binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin de Financiële dienstverlener definitief zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt, mits in die brief wordt verwezen naar Kifid en wordt gewezen op de driemaandentermijn.

(...)

5.4 Als de Financiële dienstverlener bij het kenbaar maken van zijn definitieve standpunt niet heeft gewezen op de mogelijkheid de Klacht aan (de Geschillencommissie bij) Kifid voor te leggen, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn Klacht bij (de Geschillencommissie bij) Kifid terecht kon. Dat geldt ook als de Financiële dienstverlener in de interne klachtprocedure niet binnen acht weken heeft gereageerd op de Klacht.