

## **Tussenuitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1101A**

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	8 augustus 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	21 december 2022
Aard uitspraak	Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht behandelbaar

### **Samenvatting**

Behandelbaarheid. Bankhelpdeskfraude. Spoofing. De consument houdt sinds 2000 bij de bank een rekening-courant en een spaarrekening aan. De rekening-courant is zakelijk en de spaarrekening is privé. Op enig moment wordt de consument gebeld door een persoon, die hem ertoe beweegt het programma AnyDesk op zijn computer te installeren. Daarna worden er diverse betalingstransacties vanaf de spaarrekening naar de rekening-courant en vervolgens vanaf de rekening-courant naar een derde verricht. Nadat dit is gebeurd, beseft de consument dat hij is opgelicht. Hij doet daarvan aangifte bij de politie en vordert dat de bank de betalingstransacties aan hem vergoedt. De bank heeft zich verweerd met de stelling dat de klacht niet behandelbaar is, omdat de overboekingen zijn verricht vanaf de zakelijke rekening-courant. De commissie is van oordeel dat de betalingstransacties materieel gezien moeten worden beschouwd als zijnde afkomstig van de spaarrekening en dat de rekening-courant is gebruikt om de fraude mogelijk te maken. De commissie oordeelt dat de klacht behandelbaar is.

### **I. Procedure**

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het aanvullende stuk van de consument van 16 september 2022; 3) het verweerschrift van de bank als bedoeld in vraag 36.3 van het reglement; 4) de brief van de commissie dat de voorzitter van de Geschillencommissie het verzoek van de bank als bedoeld in vraag 36.3 van het reglement heeft gehonoreerd; 5) de e-mail van de bank dat de bank haar standpunt afdoende heeft verwoord in haar verweerschrift; 6) de reactie van de consument op het verweerschrift van de bank; 7) de aanvullende reactie van de bank op de reactie van de consument en 8) de aanvullende reactie van de consument op de aanvullende reactie 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.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument houdt sinds 22 juni 2000 bij de bank een rekening-courant aan voor zijn eenmanszaak (hierna: de rekening-courant) met daaraan gekoppeld een betaalpas met bijbehorende pincode. In de rekening-courant-overeenkomst staat:

*“(…) **Kredietfaciliteit***

*De bank verleent voor onbepaalde tijd aan de rekeninghouder een kredietfaciliteit tot een bedrag van f 25.000,- zegge: vijfentwintig duizend gulden.*

*(…) **Bestedingsdoel***

*De rekeninghouder zal het krediet uitsluitend mogen aanwenden voor de financiering van zijn bedrijfsuitoefening of beroepsuitoefening. (...)”*

- 2.2 Daarnaast houdt de consument bij de bank een spaarrekening (hierna: de spaarrekening) aan. De consument maakt gebruik van internetbankieren.
- 2.3 Op 2 maart 2022 omstreeks 17:45 uur heeft een persoon met een mobiel telefoonnummer contact gezocht met de consument. Deze persoon heeft zich voorgedaan als een medewerker van ING Bank N.V. en de consument ertoe bewogen het programma AnyDesk te downloaden op zijn computer. Vervolgens heeft de consument op diezelfde dag vanaf de spaarrekening in vier transacties in totaal € 26.396,- overgeboekt naar de rekening-courant. Daarna heeft de consument vanaf de rekening-courant € 5.454,- overgeboekt naar de rekening-courant van [begunstigde 1] en bedragen van € 6.911,34, € 4.251,- en € 9.780,- overgeboekt naar de rekening-courant van [begunstigde 2]. De bank heeft € 1.007,- veiliggesteld.
- 2.4 De consument heeft zich later gerealiseerd dat hij is opgelicht. Op 10 maart 2022 heeft hij bij de politie aangifte gedaan van fraude met betaalproducten.
- 2.5 De consument heeft de bank verzocht de schade die hij als gevolg van de oplichting heeft geleden, aan hem te vergoeden. Op 24 mei 2022 heeft de bank dit verzoek schriftelijk afgewezen. In haar brief aan de consument van die datum staat:

*“(…) **Waarom krijgt u geen vergoeding?***

*Deze vorm van telefonische oplichting valt niet onder ons vergoedingenbeleid en de 'algemene voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2021'. Wij kunnen de schade die ontstaat doordat een persoon die zich voordoeft als een medewerker van de ING Bank, en u vraagt mee te werken aan het veiligstellen van uw gelden, niet vergoeden. (...)”*

- 2.6 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

*De klacht en vordering van de consument*

- 2.7 De consument vordert een schadevergoeding van € 26.396,- van de bank.
- 2.8 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat – zo begrijpt de commissie – de bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de consument. Daartoe heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:
- a. De consument heeft de bank gebeld terwijl de oplichting nog gaande was. Ten onrechte heeft de bank de overboekingen naar de rekening-couranten van de begunstigen niet geblokkeerd en het geld niet teruggestort naar de rekening-courant van de consument. Ten onrechte heeft de bank niet alles in het werk gesteld om de bedragen te blokkeren.
  - b. De bank heeft een klein bedrag (€ 1.007,-) veiliggesteld. Ten onrechte heeft de bank niet adequaat gehandeld of zelfs helemaal geen actie ondernomen. De gelden moeten geheel of grotendeels nog ergens te traceren zijn geweest.
  - c. De betalingstransacties weken sterk af van het normale betalingspatroon van de consument. Dat moet voor de bank een indicator voor mogelijke fraude zijn geweest. Ten onrechte heeft de bank daar niet op gereageerd.
  - d. Ten onrechte hebben de medewerkers van de bank niet adequaat gehandeld toen de consument de oplichting bij de bank meldde.

*Het verweer van de bank*

- 2.9 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**

*Waar gaat deze zaak over?*

- 3.1 Aan de commissie ligt in de kern de vraag voor of de bank ten opzichte van de consument is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht en of de bank daarom gehouden is schadevergoeding aan de consument te betalen.

*Is de klacht behandelbaar?*

- 3.2 De bank heeft op de voet van vraag 36.3 van het reglement aan de voorzitter van de Geschillencommissie verzocht te beslissen dat de bank eerst alleen verweer mag voeren tegen het feit dat Kifid de klacht van de consument in behandeling heeft genomen. De voorzitter heeft dit verzoek gehonoreerd. Vervolgens heeft Kifid de consument de gelegenheid geboden om te reageren op het verweerschrift van de bank, van welke gelegenheid hij gebruik heeft gemaakt.

Daarna heeft Kifid de bank in de gelegenheid gesteld te reageren op de reactie van de consument, van welke gelegenheid de bank gebruik heeft gemaakt. Ten slotte heeft Kifid de consument de gelegenheid gegeven te reageren op deze reactie van de bank, wat de consument heeft gedaan.

- 3.3 Het behandelbaarheidsverweer van de bank mist doel. De klacht van de consument is behandelbaar. De commissie zal dit hierna toelichten.
- 3.4 Op grond van vraag 1 van het reglement behandelt Kifid klachten over financiële diensten en moet degene die de klacht indient de financiële dienst als privépersoon afnemen. In vraag 5 van het reglement staat dat iedereen die als privépersoon een financiële dienst afneemt, een klacht kan indienen. Dat betekent dat Kifid *uitsluitend* klachten van privépersonen in behandeling kan nemen. Een ‘privépersoon’ wordt in vraag 5 van het reglement gedefinieerd als ‘de natuurlijke persoon die de financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten.’
- 3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de klacht van de consument, voor zover deze betrekking heeft op zijn spaarrekening, betrekking op privéactiviteiten. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consument de spaarrekening gebruikt voor de opbouw van (een deel van) zijn pensioen. Dat is een privéactiviteit. De consument kan daarom met betrekking tot de spaarrekening worden beschouwd als privépersoon in de zin van vraag 1 in verbinding met vraag 5 van het reglement.
- 3.6 Wat de rekening-courant betreft, geldt het volgende. De commissie realiseert zich dat de bank de rekening-courant aan de consument heeft verstrekt in diens hoedanigheid van eigenaar van zijn eenmanszaak. Dat blijkt uit de rekening-courant-overeenkomst, hiervoor opgenomen onder 2.1. Daarin staat dat de consument het krediet uitsluitend zal mogen aanwenden voor de financiering van zijn bedrijfsuitoefening of beroepsuitoefening. Dit wijst op een zakelijke financiering. Volgens de vaste lijn van de commissie zou dat in beginsel tot het oordeel moeten leiden dat de klacht van de consument betrekking heeft op *bedrijfsmatig* handelen en dat de consument daarom niet als privépersoon in de zin van vraag 1 in verbinding met vraag 5 van het reglement kan worden beschouwd. De commissie is evenwel van oordeel dat de overboekingen materieel gezien moeten worden beschouwd als zijnde afkomstig van de spaarrekening en dat de rekening-courant is gebruikt als ‘vehicle’ om de fraude mogelijk te maken.
- 3.7 Het voorgaande brengt de commissie dan ook tot het oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat de klacht van de consument betrekking heeft op doeleinden die vallen buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten. Dat betekent dat de klacht van de consument behandelbaar is.

#### **4. De beslissing**

De commissie:

- verklaart de klacht behandelbaar;
- houdt de zaak aan en stelt de bank in de gelegenheid om binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd, met inachtneming van deze beslissing, inhoudelijk te reageren op de klacht van de consument.

*Binnen twee 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 twee 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 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)