

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0049**

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	2 september 2021
Ingediend door	de heer [naam 1] hierna de consument 1 en mevrouw [naam 2] hierna de consument 2, verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A. Rabobank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	18 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

De consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank zich schuldig maakt aan etnisch profileren. Zij vorderen dat de bank daarmee stopt. Ook vorderen zij dat de bank klanten in het geval van een geblokkeerde betaalrekening tijdig informeert. De bank dient haar beleid op dat punt aan te passen. De bank betwist de stellingen van de consumenten. Van etnisch profileren is geen sprake. De bank laat weten dat zij de klacht over het beleid en het signaal van de consumenten serieus neemt. De bank werkt momenteel aan de mogelijkheid om rekeninghouders bij een blokkade te informeren. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de bank zich schuldig heeft gemaakt aan etnisch profileren. Gelet op de beleidsvrijheid die de bank heeft bij het inrichten van haar processen is zij niet gehouden haar huidige beleid aan te passen conform de wens van de consumenten.

### **I. Procedure**

- I.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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank; en 5) de aanvulling van de bank (na de hoorzitting).
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 28 juli 2022. De consumenten namen deel aan de hoorzitting. Namens de bank nam mr. [naam 3] deel aan de hoorzitting.
- I.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consumenten houden bij de bank een betaalrekening aan.
- 2.2 Op 17 mei 2021 hebben de consumenten een bedrag overgemaakt van hun spaarrekening naar hun betaalrekening. Vervolgens hebben zij diezelfde dag om 10:56 uur een bedrag van ruim € 2.000,- overgemaakt naar de betaalrekening van hun kleinzoon (hierna: de overboeking). In de omschrijving staat het volgende: “*savings [naam kleinzoon]*”.
- 2.3 De overboeking is tegengehouden door het detectiesysteem van de bank. Als gevolg hiervan is ook de betaalrekening van de consumenten tijdelijk geblokkeerd. De bank heeft de consumenten niet meteen geïnformeerd over de blokkade. Zij kwamen er bij toeval achter toen zij op de dag van de betalingsopdracht in de supermarkt hun boodschappen niet konden afrekenen. Daarbij werd de melding “*onvoldoende saldo, betaal anders*” weergegeven.
- 2.4 Daarna op 17 mei 2021 om 15:07 uur heeft de consument I telefonisch contact met de bank opgenomen om te vragen of er iets aan de hand was met zijn betaalrekening (hierna: het telefoongesprek). De consument I heeft over dit telefoongesprek verklaard dat een medewerker van de bank hem heeft verteld dat de overboeking is tegengehouden in verband met de ongebruikelijke naam van de begunstigde en de omschrijving daarbij in het Engels. De consument I heeft hierover een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft in haar administratie het volgende vastgelegd over dit gesprek:

*“Gesproken met: dhr [naam van de consument]*

*Klantvraag: pas werkt niet*

*Oplossing: te maken met detectiepost/reservering, ontstaan door de ovb naar kleinkind, TM verwijderd reservering, dhr vindt het niet terecht dat er op deze manier gewerkt wordt, had op zijn minst een bericht ontvangen vanuit bank. Aangegeven dat het vervelend is dat je niet over de rekening kunt beschikken, maar wij willen eventuele frauduleuze transactie(s) voorkomen.”*

- 2.5 In de interne klachtenprocedure zijn partijen niet nader tot elkaar gekomen. Tijdens de hoorzitting hebben partijen besproken dat de bank zou onderzoeken of het mogelijk was om meer informatie betreffende het transactiemonitoringssysteem en/of de parameters die daarbij worden gebruikt met de consument en/of de commissie te delen. Als dat niet mogelijk mocht zijn, zou zij onderzoeken of een rapport van een onafhankelijke derde kan worden overgelegd waaruit volgt dat het detectiesysteem van de bank voldoet aan wet- en regelgeving en dat de bank zich niet schuldig maakt aan etnische profilering. De bank heeft tijdens de hoorzitting wel een voorbehoud gemaakt en aangegeven dat zij niet op voorhand kon zeggen of zij hieraan kon voldoen.
- 2.5 Na onderzoek is gebleken dat de bank vanwege veiligheidsredenen geen informatie betreffende het detectiesysteem van de bank mag delen. Ook heeft de bank geen rapport van een derde overgelegd. Een dergelijk rapport is niet beschikbaar, aldus de bank. De consumenten hebben het Kifid telefonisch laten weten dat zij niet tevreden zijn met de reactie van de bank. Zij vinden dat de bank zich niet aan de afspraak heeft gehouden die tijdens de hoorzitting is gemaakt. Omdat partijen geen overeenstemming hebben bereikt over een oplossing van het geschil, zal de commissie uitspraak doen.

#### *De klacht en vordering*

- 2.7 De consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank tekort is geschoten in de uitvoering van haar dienstverlening jegens hen. De consumenten hebben hiervoor de volgende argumenten voor aangevoerd.
- 2.8 De bank doet aan etnisch profileren en moet hiermee stoppen. Toen de consument I telefonisch informeerde naar de blokkade van de rekening heeft de medewerker van de bank aan de consument doorgegeven dat de betaalrekening was geblokkeerd omdat de consumenten een betaling hadden gedaan aan iemand met een ongebruikelijke (achter)naam in combinatie met het feit dat de omschrijving bij de transactie in het Engels was. De antwoorden die de bank in de interne klachtenprocedure heeft gegeven en tijdens de Kifid-procedure hebben het gevoel van de consumenten niet weg kunnen nemen. Het gesprek met de medewerker heeft namelijk 16 minuten geduurd en deze persoon heeft ruggespraak gehouden met een andere afdeling. Een dergelijk antwoord kan men gelet op deze omstandigheden niet verzinnen.
- 2.9 Ook willen zij dat de bank in het geval van een blokkade van een betaalrekening de betrokken rekeninghouder binnen een uur informeert over de blokkade. Na de blokkade van hun rekening zijn de consumenten niet geïnformeerd. Door de blokkade konden zij geen transacties verrichten en dus ook geen boodschappen betalen. De consument I voelde zich hierdoor voor schut staan.
- 2.10 De bank dient haar beleid zo in te richten dat zij in het geval van een blokkade de betrokken rekeninghouder binnen een uur informeert.

- 2.11 Bij repliek hebben de consumenten hun eis gewijzigd. Zij vorderen ook € 90,- aan kosten voor juridische bijstand.

*Het verweer*

- 2.12 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.13 De klacht van de consumenten is niet-behandelbaar omdat zij geen procesbelang hebben bij de behandeling van de klacht. De consumenten hebben geen schade geleden, zij vorderen geen schadevergoeding en evenmin kan de behandeling van de klacht de consumenten in een betere positie brengen.
- 2.14 Indien de klacht wel handelbaar is, is hij ongegrond. De bank mocht de overboeking vanwege fraudepreventie tegenhouden en de betaalrekening van de consumenten blokkeren. In dit geval was namelijk sprake van een combinatie van ontsparen<sup>1</sup> en direct overboeken naar een betaalrekening die voor de bank onbekend was. De betaalrekening van de kleinzoon was voor de bank onbekend. Dat wil zeggen dat in de afgelopen jaren binnen de bank geen overboeking van of naar de betaalrekening van de kleinzoon is verricht. De bank betwist met klem dat sprake is van etnisch profileren.
- 2.15 Het signaal van de consumenten over het informeren van klanten in het geval van een blokkade van de betaalrekening neemt de bank op. Zij werkt momenteel aan de mogelijkheid om klanten direct te informeren door middel van een push- of sms-bericht.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 De commissie zal hierna eerst oordelen dat de consumenten voldoende procesbelang hebben bij de behandeling van hun klacht. Daarna zal zij oordelen dat de bank zich niet schuldig heeft gemaakt aan etnisch profileren en dat zij niet gehouden is om haar beleid aan te passen.

*Belang bij de klacht*

- 3.2 De bank voert als meest verstrekkende verweer dat de consumenten niet ontvankelijk zijn in hun vordering omdat zij hier geen belang bij hebben. De consumenten hebben namelijk geen schade geleden en evenmin kan de behandeling van de klacht de consumenten in een betere positie brengen.

---

<sup>1</sup> Dat betekent dat er geld van de spaarrekening wordt afgehaald en direct wordt overgeboekt naar een andere betaalrekening.

3.3 De commissie verwerpt dit verweer en overweegt dat de consumenten alleen dan geen procesbelang hebben, als zij door het aanwenden van het rechtsmiddel niet in een betere positie gebracht kunnen worden.<sup>2</sup> De consumenten hebben een kostenvergoeding gevorderd, en daarom hebben zij voldoende procesbelang. Bovendien hebben de consumenten hun procesbelang voldoende onderbouwd met hun stelling dat hun overboeking vanwege etnisch profileren niet is uitgevoerd en hun betaalrekening ten onrechte is geblokkeerd. Voor zover hun vordering ziet op voorkoming daarvan in de toekomst, is zij behandelbaar. De commissie zal de klacht daarom inhoudelijk behandelen.

#### *Geen sprake van etnisch profileren*

3.4 De consumenten hebben een verklaring voor recht gevorderd dat de bank zich schuldig heeft gemaakt aan etnisch profileren. Volgens de consumenten gebruikt het detectiesysteem van de bank buitenlandse achternamen als indicator waardoor er bij de bank een signaal afgaat. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de bank zich hieraan schuldig heeft gemaakt. Zij zal haar oordeel in de hiernavolgende overwegingen toelichten.

3.5 Op 17 mei 2021 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen een medewerker van de bank en de consument. Tijdens dat gesprek zou de medewerker tegen de consument hebben gezegd dat de overboeking is tegengehouden vanwege de buitenlandse achternaam van de begunstigde en de omschrijving in het Engels. De bank heeft aangetoond dat de opname van het telefoongesprek door een servercrash verloren is gegaan en niet meer kan worden teruggeluisterd. De exacte inhoud van het gesprek kan daardoor niet meer worden teruggehaald. Voor zover de betreffende medewerker het voornoemde als reden voor de blokkade zou hebben aangevoerd, is de consument verkeerd geïnformeerd. De stelling van de consument dat de betreffende medewerker ruggespraak heeft gehouden met een andere afdeling voordat zij de informatie aan de consumenten gaf, vormt geen indicatie dat er wél sprake is of zou zijn van discriminatie.

3.6 De bank heeft uitgelegd hoe haar transactiemonitoringssysteem werkt en welke indicatoren er onder andere zijn om een ongebruikelijke transactie te detecteren. De bank betwist dat zij detecteert op buitenlandse achternamen. Als het fraude-detectiesysteem van de bank daadwerkelijk op achternaam/afkomst detecteerde, zou het betalingsverkeer vastlopen. Meer (inhoudelijke) informatie over de werking van haar detectiesysteem kan en wil de bank om veiligheidsredenen niet delen met derden en dus ook niet met de commissie. Een rapport dat door een onafhankelijke derde is vastgesteld, is niet beschikbaar.

---

<sup>2</sup> Zie Hoge Raad 11 april 2014, ECLI:NL:HR:2014:878, rechtsoverweging 3.4.2, en herhaald in Hoge Raad 10 maart 2017, ECLI:NL:HR:2017:392, rechtsoverweging 3.2.

- 3.7 De commissie oordeelt verder dat niet is komen vast te staan dat sprake is van etnisch profileren/discriminatie. De bank heeft uitgelegd dat de overboeking in dit geval is tegengehouden door de combinatie van ontsparen en een overboeking naar een voor de bank onbekend rekeningnummer, dat wil zeggen dat de bank in de afgelopen jaren geen overboeking van of naar die betaalrekening is verricht. Dit is een combinatie die zij vaker ziet en die kan duiden op fraude. Daarom heeft het detectiesysteem van de bank ingegrepen en de overboeking en de betaalrekening uit voorzorg geblokkeerd.
- 3.8 Naar het oordeel van de commissie zijn dit objectieve criteria/indicatoren die niet duiden op etnisch profileren/discriminatie op basis van afkomst en/of achternaam. In soortgelijke gevallen zal het detectiesysteem, ongeacht de achternaam, de overboeking tegengehouden. Dit maakt dat er geen sprake is van etnisch profileren en dat gelijke gevallen, gelijk worden behandeld. Van discriminatie is geen sprake.
- 3.9 Het was de bank in dit geval dan ook toegestaan om de overboeking tegen te houden en de betaalrekening tijdelijk te blokkeren. Zeker gelet op het feit dat het aantal gevallen van oplichting van klanten van banken de afgelopen jaren enorm is toegenomen en het detectiesysteem van de bank erop gericht is om misbruik tegen te gaan. Dat er in dit geval geen sprake was van fraude maakt niet dat de bank onrechtmatig jegens de consumenten heeft gehandeld. Het voorgaande leidt ertoe dat de consumenten geen recht hebben op de vergoeding van de door hun gemaakte juridische kosten.

*De overige argumenten van de consumenten*

- 3.10 Verder hebben de consumenten (telefonisch) te kennen gegeven dat de bank zich niet heeft gehouden aan de afspraken die ter zitting zijn gemaakt. Zo zou de bank niet hebben aangetoond dat de door de bank ingestelde indicatoren door een onafhankelijke instantie zijn goedgekeurd.
- 3.11 De commissie heeft hiervoor reeds vastgesteld dat geen sprake is van etnisch profileren omdat er niet op afkomst of achternaam wordt gedetecteerd. Hoewel de commissie de gevoelens van de consumenten wel begrijpt, heeft de bank naar haar oordeel meer dan voldoende uitleg te gegeven over de werking van haar detectiesysteem. Dat de consumenten geen genoegen nemen met de door de bank gegeven uitleg is een omstandigheid die voor hun eigen rekening dient te blijven.

*De vordering tot het wijzigen van het beleid van de bank*

- 3.12 De consumenten hebben verder gevorderd dat de bank haar beleid dient aan te passen. In het geval de bank een betaalrekening blokkeert, dient zij de betrokken rekeninghouder hiervan binnen een uur op de hoogte te brengen.
- 3.13 Voor zover de vordering ziet op een algemeen belang van klanten van de bank, oordeelt de commissie dat deze klacht niet-behandelbaar is.

Alleen klachten die een individueel belang van de consument vertegenwoordigen worden door de commissie behandeld. Dat betekent dat de consumenten niet in het algemeen belang of ten behoeve van andere consumenten kan klagen.<sup>3</sup> Dit volgt uit, onder andere, artikel 43.1 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies van 1 april 2017 tot 1 april 2022 (hierna: het Reglement). Deze bepaling is in de bijlage opgenomen. De commissie zal zich dus beperken tot de behandeling van de individuele klacht van de consumenten.

- 3.14 Voor zover de consumenten bedoelen dat zij willen dat de bank hen informeert als hun betaalrekening vanwege veiligheidsredenen is geblokkeerd, geldt het volgende.
- 3.15 Voorop staat dat de bank een zekere mate van vrijheid heeft ten aanzien van het inrichten van haar dienstverlening en haar beleid. Die vrijheid kan beperkt worden als het beleid in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Zie hiervoor artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Gelet op de aard van het wetsartikel, is de commissie terughoudend bij de beoordeling of de beleidsvoering en/of beleidswijziging van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.<sup>4</sup>
- 3.16 In dit geval staat vast dat de betaalrekening van de consumenten is geblokkeerd door het detectiesysteem van de bank en dat de consumenten daarover niet zijn geïnformeerd. Dit heeft geleid tot een ongemakkelijke situatie toen de consument zijn boodschappen niet kon afrekenen. Gelet hierop vorderen de consumenten dat de bank haar beleid op dit punt wijzigt.
- 3.17 Hoewel de commissie begrijpt dat het onaangenaam was dat de consumenten hun boodschappen niet konden afrekenen en dat zij in dat kader graag vooraf waren geïnformeerd over de blokkade, maakt dit het huidige beleid van de bank in de gegeven omstandigheden niet onaanvaardbaar. De bank heeft overigens te kennen gegeven dat zij het signaal van de consumenten serieus neemt. Zij werkt eraan haar systeem zo in te richten dat rekeninghouders bij een blokkade zo snel als mogelijk worden geïnformeerd via een push- en/of sms-bericht. Volgens de consumenten is dit niet de aangewezen weg omdat oplichters hier ook veelvuldig gebruik van maken. De commissie overweegt dat ook indien een ander – en wellicht beter beleid – verdedigbaar is, dat niet wil zeggen dat dit beleid dus onaanvaardbaar is.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Zie ook Kifid GC nrs. 2022-0351 en 2022-0482, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>4</sup> Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0365, 2022-0302, 2022-0225 en 2022-0203.

<sup>5</sup> Zie uitspraken GC Kifid 2019-357, 2019-527 en 2020-919.

De slotsom

3.18 De klachten van de consumenten zijn ongegrond. Hun vorderingen zullen worden afgewezen.

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

De commissie wijst de vorderingen af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, 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)



**Bijlage –**

**Artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek**

Artikel 248

1.

Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2.

Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.