

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0740

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	27 augustus 2024
Klacht van	De heer [naam 1] (hierna: consument 1) en mevrouw [naam 2] (hierna: consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepaling uit het reglement van Kifid

### Samenvatting

Niet-behandelbaarheid klacht. De consumenten zijn slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude, waarbij de oplichters de bankpassen bij de consumenten thuis hebben opgehaald. Ook hebben de consumenten een tas met contant geld en sieraden aan de oplichters meegegeven. De consumenten vorderen vergoeding van het bedrag aan contant geld dat zij aan de oplichters hebben meegegeven. De commissie oordeelt dat er geen sprake is van een financiële dienst zoals is bedoeld in vraag 1 van het reglement. Dit leidt ertoe dat de klacht niet-behandelbaar is.

## 1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; en 5) de dupliek 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 consumenten hebben ieder een betaalrekening bij de bank met bijhorende bankpas.
- 2.2 De consumenten zijn slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. Consument 1 heeft daarvan bij de politie aangifte gedaan op 30 januari 2024. In de aangifte staat dat consument 1 op 29 januari 2024 is gebeld door een privénummer door een persoon die zich voordeed als medewerkster van de bank (hierna: de oplichtster). De oplichtster vertelde de consumenten dat hun betaalrekeningen waren gekraakt. Verder staat in de aangifte dat de oplichter vertelde dat er iemand zou langskomen om de bankpassen op te halen.

Vervolgens is een man (hierna: de handlanger) bij de consumenten thuis gekomen, die door de consumenten is binnengelaten. De handlanger knipte de bankpassen door en is vervolgens met de bankpassen vertrokken. Consument 1 was al die tijd aan de telefoon met de oplichtster. Daarna heeft consument 1 op verzoek van de oplichtster al het contant geld (€ 85.000,-) en sieraden, die in huis waren, in een boodschappentas gedaan. Rond 16 uur kwam de handlanger de tas met daarin het geld en de sieraden ophalen. Enige tijd daarna is het gesprek met de oplichtster geëindigd.

- 2.3 Diezelfde middag is met de bankpas van de betaalrekening van consument 2 een bedrag van € 1.000,- opgenomen bij een geldautomaat.
- 2.4 Consument 1 heeft op 30 januari 2024 contact opgenomen met de bank in verband met de bankhelpdeskfraude. Per brief van 14 februari 2024 heeft de bank de consumenten geïnformeerd dat zij uit coulance een bedrag van € 1.000,- zal vergoeden. In verband hiermee hebben de consumenten een akte van cessie ondertekend. De bank heeft het bedrag op 29 februari 2024 overgemaakt naar de betaalrekening van consument 2.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consumenten vorderen vergoeding van € 85.000,-, zijnde het bedrag aan contant geld dat zij aan de oplichters hebben meegegeven. Ook vorderen zij over dit bedrag wettelijke rente vanaf 30 januari 2024.
- 2.6 De consumenten stellen dat de bank ten onrechte weigert om de door hen geleden schade van € 85.000,- te vergoeden. Zij vorderen dat de bank dit bedrag of in ieder geval een gedeelte daarvan vergoedt. Ter onderbouwing van hun stelling hebben de consumenten aangevoerd dat zij zijn gebeld door iemand die zich voordeed als medewerkster van de bank. Volgens de oplichtster waren de betaalrekeningen gekraakt. Ook moest alles worden veiliggesteld, want er zou worden ingebroken bij de consumenten. Daarom hebben de consumenten – onder dwang van de oplichtster – hun bankpassen, de sieraden en het contante geld meegegeven aan de handlanger. Een gedeelte van het contante geld was bedoeld voor de (medische) verzorging van de consument 2 en hun zoon. De consumenten worden door de oplichters nog steeds bedreigd. Het is onfatsoenlijk dat de bank de schade niet wil vergoeden.

#### *Het verweer*

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

### 3. De beoordeling

#### *Inleiding*

- 3.1 De commissie stelt vast de consumenten vergoeding vorderen van het bedrag aan contant geld dat zij aan de oplichters hebben meegegeven. De commissie vindt het zeer spijtig dat de consumenten slachtoffer zijn geworden van gewiekste criminelen en daardoor een zeer fors bedrag aan contanten kwijt zijn. De vraag is echter of de bank dit bedrag aan de consumenten moet te vergoeden.

#### *Is de klacht behandelbaar?*

- 3.2 Voordat de klacht van consumenten inhoudelijk wordt beoordeeld, dient aan de hand van het reglement (vraag 1)<sup>1</sup> onderzocht te worden of hun klacht in aanmerking komt voor behandeling door de commissie. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consumenten niet behandelbaar is en licht dat hieronder toe.
- 3.3 Kifid behandelt klachten over *financiële diensten* waarop Nederlands recht van toepassing is. Volgens het reglement is een 'financiële dienst' een betaaldienst (bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin) of een financiële dienst (bijvoorbeeld adviseren of bemiddelen) als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht.
- 3.4 In dit geval is geen sprake van een klacht over een financiële dienst. De vordering van de consumenten ziet namelijk op het contante geld dat zij aan de oplichters hebben meegegeven. De bank is hier op geen enkele wijze bij betrokken geweest. Het zijn immers de oplichters die het contante geld, dat de consumenten op dat moment in huis hadden, hebben ontvreemd. Van een door de bank verleende financiële dienst is dan ook geen sprake. De bank is geen partij in deze, waardoor de klacht door het Kifid niet in behandeling kan worden genomen.

#### *Slotsom*

- 3.5 Dit betekent dat de klacht van de consumenten niet behandelbaar is. Omdat de klacht niet-behandelbaar is, komt de commissie niet toe aan het geven van een inhoudelijk oordeel over de klacht.

---

<sup>1</sup> De tekst van vraag 1 van het reglement is opgenomen in de bijlage

#### 4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

*In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.*

*Binnen 2 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 2 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 oktober 2023, 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 - Relevante bepalingen uit Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (versie vanaf 1 oktober 2023)**

### **Vraag 1 Reglement**

#### **1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?**

1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:

- a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;
- b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een levensverzekering met pensioenclausule. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;
- c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.

#### **2. We behandelen ook:**

- a. klachten over het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit wordt ook wel een privacyklacht genoemd;
- b. klachten over het verwerken van persoonsgegevens door een financiële dienstverlener in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Dit wordt ook wel een kredietregistratieklacht genoemd;
- c. klachten over pensioenovereenkomsten in de zin van de Pensioenwet.