

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-675 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op : 21 december 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen 'de Bank'
Datum uitspraak : 26 oktober 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in een maand het volledige saldo van zijn spaarrekening overgeboekt naar zijn betaalrekening. Vervolgens heeft hij het bedrag doorgeboekt naar zijn rekening bij een andere bank alsmede diverse IDEAL-betalingen verricht. Consument stelt dat de bank had moeten ingrijpen omdat er plotseling zeer veel transacties plaatsvonden die niet passen in de bancaire historie van Consument. De Bank had de ongebruikelijke transacties moet signaleren.

De Commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. Ook is niet gebleken dat de Bank op de hoogte was of had moeten zijn van de persoonlijke problemen van Consument. De Bank was dan ook verplicht gevolg te geven aan ten laste van haar rekeninghouder gegeven betaalopdracht. Geen signalerings/monitoringsplicht van de Bank. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 oktober 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt een studentenrekening en een Vermogens Spaarrekening (hierna: de spaarrekening) aan bij de Bank. Bij de rekeningen hoort een bankpas met pincode. Voorts heeft Consument toegang tot de internetbankieromgeving van de Bank.
- 2.2 In de periode van 3 tot en met 31 juli 2017 heeft Consument via internetbankieren met behulp van de bankpas en pincode het volledige saldo van de spaarrekening (€ 32.400,-) via 26 transacties overgeschreven naar zijn studentenrekening. Alle transacties zijn binnen de geldende limieten gebleven. Vervolgens heeft Consument het volledige bedrag door middel van diverse overboekingen overgemaakt naar zijn rekening bij een andere bank alsmede diverse betalingen via iDeal verricht.
- 2.3 Voorts heeft Consument op 3 juli 2017 via internetbankieren een adreswijziging van het ouderlijk huis naar een studentenwoning opgegeven, welke de Bank heeft doorgevoerd.
- 2.4 Op de relatie tussen Consument en de Bank zijn onder andere de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV) van toepassing. Artikel 2 ABV bepaalt – voor zover relevant –:

Artikel 2 – Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

- 1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.*

[...]

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een schadevergoeding van € 32.400,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
De Bank heeft haar zorgplicht, zoals genoemd in artikel 2 lid 1 van de ABV jegens Consument geschonden. In het kader hiervan heeft Consument het volgende gesteld:
 - De spaarrekening is door de ouders van Consument bij zijn geboorte geopend. Het saldo van de spaarrekening is in de loop der jaren enkel gestegen; er zijn nooit bedragen opgenomen. Het gehele saldo van de spaarrekening is in één maand verdwenen. Ook de studentenrekening is in al die jaren amper gebruikt. In juli 2017 hebben er plotseling zeer veel transacties plaatsgevonden. Er vinden ineens buitengewoon veel zaken plaats die een afwijkend patroon laten zien in relatie tot de bancaire historie van Consument.

Op grond van al deze omstandigheden, alsmede de adreswijziging, had de Bank moeten signaleren dat er ongebruikelijke transacties plaatsvonden op de rekeningen en in het kader van haar zorgplicht moeten ingrijpen.

- Door de ongebruikelijke transacties niet te signaleren, heeft de Bank nagelaten de belangen van Consument, namelijk het in standhouden/laten groeien van zijn spaargeld, te behartigen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

De Bank heeft haar zorgplicht jegens Consument niet geschonden. In het kader hiervan heeft de Bank het volgende gesteld:

- De Bank heeft de betaalopdrachten en de adreswijziging uitgevoerd zoals Consument heeft opgegeven via de internetbankieromgeving van de Bank. Consument was bevoegd om de adreswijziging en de transacties op de studentenrekening en spaarrekening uit te voeren. Hij was meerderjarig en handelingsbekwaam.
- De Bank was niet bekend met de gokproblemen die Consument ten tijde van de transacties had. Voor de Bank was er dan ook geen enkele reden en bevoegdheid om deze transacties tegen te houden.
- De zorgplicht van de Bank gaat niet zover dat zij een signaleringsplicht heeft met betrekking tot (afwijkende) mutaties van het banksaldo van haar klanten. De Bank is slechts tot monitoring verplicht in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering terrorisme (hierna: Wwft). De transacties in het onderhavige geval kwalificeerden niet als ongebruikelijke transacties en zijn dus ook niet naar bovengekomen.
- Er is met Consument geen enkele afspraak gemaakt over het in standhouden en/of laten groeien van zijn spaargeld. Consument was en is zelf bevoegd om te beslissen waar hij zijn geld aan uitgeeft.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt voorop dat tussen partijen niet ter discussie staat dat Consument de onder alinea 2.2. genoemde transacties alsmede een adreswijziging via internetbankieren heeft verricht. Vaststaat dat Consument ten tijde van de transacties meerderjarig was en dat er geen (wettelijke) beschermingsmaatregel op hem van toepassing was, zodat hij toen (juridisch) handelingsbekwaam was om voornoemde rechtshandelingen te verrichten. Ook is niet gebleken dat de Bank op de hoogte was of had moeten zijn van de persoonlijke problemen van Consument. De Bank was dan ook verplicht gevolg te geven aan ten laste van haar rekeninghouder gegeven betaalopdracht. Uitgangspunt is dat banken overboekingen niet controleren en dat zij dat ook niet hoeven te doen (artikel 7:542 Burgerlijk Wetboek). De overboekingen komen dan ook voor rekening en risico van Consument.

- 4.2 In het onderhavige geval was de rol van de Bank beperkt tot die van betaal-dienstverlener, zodat de zorgplicht van de Bank jegens Consument in beginsel beperkt is tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op zijn rekening. Vgl. Rechtbank Amsterdam ECLI:NL:RBAMS:2018:2984. Het voorgaande brengt mee dat de zorgplicht van de Bank niet zo ver gaat dat zij in het onderhavige een signaleringsplicht c.q. monitoringsplicht had met betrekking tot (afwijkende) mutaties van het banksaldo van Consument. Vergelijk GC 2016-563, overweging 4.4 en Rechtbank Amsterdam ECLI:NL:RBAMS:2018:2984.
- 4.3 Al het voorgaande leidt tot het oordeel dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument niet geschonden heeft. De vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.