

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-763  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 juli 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de 'Bank'  
Datum uitspraak : 7 december 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

**Samenvatting**

Consument heeft in 2009 haar ex-partner gemachtigd voor het gebruik van overschrijvingskaarten voor haar betaalrekening bij de Bank. In 2016 heeft de Bank haar machtigingenbeleid aangepast. Naar aanleiding van deze beleidswijziging kreeg de ex-partner ook via internetbankieren toegang tot de rekening van Consument. Consument is hierover geïnformeerd door de Bank. In 2017, toen de relatie tussen Consument en de ex-partner beëindigd was, heeft de ex-partner via internetbankieren een bedrag van € 2.800,- afgeschreven van de rekening van Consument. De Bank is jegens Consument tekortgeschoten door zonder haar instemming de machtiging uit te breiden. De helft van de schade dient aan Consument vergoed te worden. De vordering is niet volledig toewijsbaar in verband met eigen schuld aan de zijde van Consument. Het was conform de voorwaarden immers haar verantwoordelijkheid om de machtiging na beëindiging van de relatie met de ex-partner in te trekken.

**I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank waarin zij onder meer verwijst naar de brieven van 4 mei 2017, 7 juni 2017 en 28 juli 2017;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende reactie van Consument;
- de dupliek van de Bank en de aanvulling daarop van 7 november 2018.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt bij de Bank een betaalrekening aan.
- 2.2 Op enig moment zijn Consument en haar toenmalige partner (hierna: ex-partner) gaan samenwonen.
- 2.3 Op 25 juni 2006 heeft Consument de ex-partner gemachtigd om haar betaalrekening en de daarbij behorende faciliteiten te gebruiken (hierna: de machtiging). Het formulier waarop Consument haar ex-partner machtigt voor het gebruik van haar betaalrekening, is door zowel Consument als de ex-partner ondertekend (hierna: het machtigingsformulier).
- 2.4 Op het machtigingsformulier is het volgende vermeld:

.....

**Over de machtiging**  
Wat wilt u?

Let op: u kunt één gemachtigde op uw rekening hebben.

Een gemachtigde aanmelden  
Bij "Ondertekening" tekent/tekenen de Girorekeninghouder(s) de gemachtigde. Uw gemachtigde kan dan:  
- uw overschrijvingskaarten gebruiken;  
- met een gemachtigde-Giropas betalen en geld opnemen van uw rekening tot € 12.000 per dag. Wanneer u niet wilt dat uw gemachtigde een gemachtigde-Giropas krijgt dan kunt u dat aangeven bij "Wilt u een Giropas voor uw gemachtigde".

Een gemachtigde afmelden  
Bij "Ondertekening" tekent/tekenen de Girorekeninghouder(s). Niet de afgemelde gemachtigde laten tekenen.

.....

**Over uzelf**

Naam en voorletters

[...]

Wilt u een Giropas voor uw gemachtigde?

Ja, ik wil een Giropas (€ 9,95 per jaar) voor de gemachtigde.

Nee

.....

**Gegevens van de gemachtigde** in blokletters invullen.

Naam

[...]

**Ondertekening**

De rekeninghouder geeft toestemming aan de gemachtigde om de Girorekening en de daarbij behorende faciliteiten te gebruiken.  
De rekeninghouder blijft te allen tijde volledig aansprakelijk voor de handelingen op deze rekening en de daarbij behorende faciliteiten door de gemachtigde verricht.

29 JUN 2006

Handtekening rekeninghouder \_\_\_\_\_ Handtekening Consument \_\_\_\_\_

Naam gemachtigde \_\_\_\_\_

Handtekening gemachtigde \_\_\_\_\_ Handtekening ex-partner \_\_\_\_\_

- 2.5 Op enig moment in 2009 heeft Consument de relatie met haar ex-partner verbroken. De machtiging is niet ingetrokken waardoor deze bleef bestaan.
- 2.6 Consument en haar ex-partner hadden destijds samen een koophuis dat door de crisis onverkoopbaar bleek. Consument en haar ex-partner bleven zolang de woning niet was verkocht en de hypothecaire geldlening niet was afgelost aan elkaar verbonden.
- 2.7 Bij onderhandse akte van 22 augustus 2016 heeft Consument de beëindiging van de samenlevingsovereenkomst door de notaris laten vastleggen.
- 2.8 Op 27 april 2017 heeft de ex-partner van Consument zonder toestemming van Consument een bedrag van € 2.800,- overgemaakt naar een buitenlandse betaalrekening van een familielid van hem (hierna: de betwiste overboeking).
- 2.9 Op het moment van de betwiste overboeking waren op de overeenkomst voor particuliere betaalrekeningen de 'Voorwaarden en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders' van 1 maart 2017 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. In lid 2 van artikel 9 van de voorwaarden is over het onderwerp vertegenwoordiging en volmacht het volgende bepaald:

**"2. Wijziging in vertegenwoordiging**

Als de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger (of diens vertegenwoordiger) verandert of niet (meer) bestaat, deelt u dit meteen schriftelijk aan ons mee. Zolang wij deze mededeling niet van u hebben ontvangen, mogen wij aannemen dat die bevoegdheid ongewijzigd bestaat. U mag er niet van uitgaan dat wij op andere wijze, bijvoorbeeld via openbare registers, te weten komen dat de bevoegdheid is veranderd of niet (meer) bestaat.

Na uw mededeling dat de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger is veranderd of niet (meer) bestaat, hebben wij enige tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Het kan zijn dat uw vertegenwoordiger voor of enige tijd na die mededeling nog een opdracht had gegeven. Als de uitvoering daarvan redelijkerwijs niet is te voorkomen, dan bent u daaraan gebonden."

- 2.10 Consument heeft op 28 april 2017 geconstateerd dat de betwiste overboeking is uitgevoerd. Zij heeft hierover contact opgenomen met de Bank. Op dat moment kreeg zij van een Bankmedewerker te horen dat er een lopende machtiging bestond die (nog) niet was ingetrokken.
- 2.11 Op 3 mei 2017 heeft Consument bij de politie aangifte gedaan van oplichting door haar ex-partner. Tevens heeft zij bij een medewerker op het lokale Bankkantoor een claim ingediend om het bedrag van € 2.800,- vergoed te krijgen.
- 2.12 De Bank heeft het verzoek van Consument op 4 mei 2017 afgewezen.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert het bedrag van de betwiste overboeking, te weten € 2.800,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 7 juni 2017.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht voortvloeiende uit de door partijen gesloten overeenkomst voor particuliere betaalrekeningen, door de betwiste overboeking uit te voeren. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- De door Consument afgegeven machtiging voor gebruik van de betaalrekening door haar ex-partner is niet rechtsgeldig nu zij daarop niet heeft aangekruist of zij de machtiging wilde verstrekken of dat zij deze wilde intrekken.
  - De Bank heeft de machtiging zonder toestemming van Consument van toepassing verklaard voor internetbankieren, terwijl de machtiging daarvoor niet bedoeld was. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat Consument in het formulier heeft aangekruist dat zij geen Giropas aanvraagt voor de ex-partner.
  - De Bank heeft niets gedaan om fraude of misbruik te voorkomen. De Bank had behoren te controleren of de betwiste overboeking die de ex-partner van Consument heeft uitgevoerd, plaatsvond met haar toestemming. Immers wist de Bank, of behoorde zij te weten, dat de samenleving tussen Consument en haar ex-partner per 22 augustus 2016 was beëindigd. De Bank heeft immers een afschrift van de onderhandse akte 'beëindiging samenlevingsovereenkomst' ontvangen.
  - Op de Bank rust in dit geval een actieve verplichting om te controleren wat de relatie is tussen Consument en haar ex-partner, nu de machtiging al jaren geleden is afgegeven en tot april 2017 niet is gebruikt.
  - De Bank had er alert op moeten zijn dat de ex-partner, kort voordat de betwiste overboeking plaatsvond, de machtiging voor Consument had ingetrokken.

- Consument voelt zich bij de klachtafhandeling door de Bank niet serieus genomen.

#### *Verweer van de Bank*

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

- Hoewel een kruisje ontbreekt op het machtigingsformulier, blijkt uit de overige gegevens op het formulier dat het de bedoeling was een machtiging te verlenen.
- De ex-partner kon via internetbankieren betaalopdrachten voor de rekening van Consument geven als gevolg van een beleidswijziging van de Bank eind maart 2016. Consument is vooraf geïnformeerd over deze beleidswijziging.
- Het verstrekken van een Giropas is niet hetzelfde als toegang verlenen tot internetbankieren. Uit het feit dat Consument in het machtigingsformulier heeft aangegeven dat de ex-partner geen Giropas dient te ontvangen voor haar rekening, kan niet worden afgeleid dat zij de ex-partner geen toestemming geeft gebruik te maken van internetbankieren voor haar betaalrekening.
- Op grond van artikel 9 lid 2 van de voorwaarden (zoals opgenomen onder overweging 2.9) wordt een machtiging beëindigd als de rekeninghouder (Consument) daar uitdrukkelijk opdracht toe geeft. Dat heeft Consument echter niet gedaan.
- De Bank is niet geïnformeerd over de relatiebeëindiging. De Bank is slechts geïnformeerd over de verkoop van de gezamenlijke woning. Ook als de Bank wel van de relatiebeëindiging afwist, was een uitdrukkelijke opdracht vereist voor beëindiging van de volmacht.

## **4. Beoordeling**

4.1 De vraag die ter beoordeling voorgelegd is, is of de Bank de betwiste overboeking had mogen uitvoeren. De betwiste overboeking is uitgevoerd op grond van de machtiging van Consument aan de ex-partner, maar de Bank heeft deze machtiging uitgebreid met bevoegdheden voor het gebruik van internetbankieren. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat de Bank toerekenbaar tekortgeschoten is in haar verplichtingen jegens Consument door de machtiging uit eigen beweging uit te breiden. Deze conclusie wordt hieronder toegelicht en vervolgens wordt toegelicht welk bedrag voor vergoeding in aanmerking komt.

4.2 Aangezien het geschil tussen partijen zich ook heeft uitgestrekt over andere aspecten van de machtiging en de betwiste overboeking, komen ook deze aspecten hieronder aan bod.

#### *Totstandkoming machtiging*

- 4.3 De eerste grondslag voor de vordering van Consument is dat de machtiging niet rechtsgeldig tot stand gekomen is, omdat in het machtigingsformulier niet aangekruist is of haar ex-partner aangemeld of afgemeld wordt als gemachtigde (zie alinea 2.4).
- 4.4 De Bank heeft in dit kader aangevoerd dat op het moment dat het machtigingsformulier ingevuld werd, de ex-partner nog niet gemachtigd was voor de rekening van Consument. Het was kennelijk de bedoeling een machtiging te verlenen, want het afmelden van een bestaande machtiging was niet aan de orde. Daarnaast heeft de Bank erop gewezen dat volgens het machtigingsformulier bij het afmelden van een gemachtigde slechts één handtekening geplaatst wordt: die van de rekeninghouder, in dit geval Consument. De handtekening van de gemachtigde, in dit geval de ex-partner, wordt bij het afmelden van een gemachtigde niet geplaatst. In het machtigingsformulier is echter te zien dat zowel Consument als de ex-partner voor akkoord getekend hebben (zie overweging 2.4).
- 4.5 De Commissie is van oordeel dat het enkele ontbreken van het kruisje niet maakt dat de machtiging niet rechtsgeldig tot stand gekomen is. Daarbij is van belang dat de overige omstandigheden, zoals aangedragen door de Bank, erop wijzen dat het de bedoeling geweest is de ex-partner te machtigen.

#### *Uitbreiding van de machtiging*

- 4.6 Nu vaststaat dat de machtiging rechtsgeldig tot stand gekomen is, komt de volgende grondslag voor de vordering van Consument aan de orde. Consument heeft gesteld dat de Bank Consument had moeten beschermen op het moment dat de ex-partner toegang kreeg tot internetbankieren voor de betaalrekening van Consument. Consument wijst in dit verband op het machtigingsformulier, waarin zij heeft aangekruist dat zij geen Giropas voor de gemachtigde aanvraagt (zie alinea 2.4). In het verlengde daarvan is het ook niet de bedoeling geweest van Consument om de ex-partner toegang te geven tot internetbankieren voor haar betaalrekening.
- 4.7 Tijdens de klachtenprocedure heeft de Bank toegelicht dat de ex-partner niet om toegang tot internetbankieren verzocht heeft, maar dat hij deze toegang gekregen heeft na een beleidswijziging van de Bank. Deze beleidswijziging is eind maart 2016 doorgevoerd en hield in dat voortaan alle machtigingen tevens toegang verschafte tot internetbankieren. De Bank heeft het bericht overgelegd waarmee rekeninghouders die een machtiging verleend hebben (zoals Consument), geïnformeerd zijn over het gewijzigde machtigingenbeleid. Vóór de beleidswijziging van eind maart 2016 kende de Bank twee soorten machtigingen voor betaalrekeningen: een machtiging die alleen schriftelijke overschrijvingen mogelijk maakte en een andere machtiging die alleen toegang gaf tot internetbankieren.

Dat beleid was al van kracht op het moment dat Consument en de ex-partner hun machtiging in 2006 ondertekenden.

- 4.8 De Commissie is van oordeel dat de Bank de machtiging van Consument niet uit eigen beweging had mogen wijzigen. Met het ondertekenen van de machtiging in 2006 heeft Consument een rechtshandeling verricht: zij heeft een volmacht verleend aan de ex-partner voor het gebruik van haar overschrijvingskaarten. Omdat destijds een machtiging voor het gebruik van overschrijvingskaarten en een machtiging voor transacties via internetbankieren in separate machtigingen geregeld was, heeft Consument kennelijk een bewuste keuze gemaakt om de ex-partner niet voor internetbankieren te machtigen. Hoewel de door Consument verleende machtiging is vastgelegd op een machtigingsformulier van de Bank, is de Bank bij deze machtiging slechts de wederpartij. De Bank was dus niet bevoegd de machtiging te wijzigen. Dat is althans niet gesteld en ook niet gebleken. De brief die ter informatie naar Consument verzonden is, is onvoldoende om een dergelijke bevoegdheid van de Bank aan te nemen.
- 4.9 Gelet op het bovenstaande behoeft de discussie tussen partijen over de Giropas geen bespreking.

#### *Causaal verband*

- 4.10 Op grond van artikel 6:74 BW komt de schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming voor vergoeding in aanmerking. Consument vordert dat de Bank het bedrag van de betwiste overboeking aan haar vergoedt: € 2.800,-. De Commissie is van oordeel dat deze schade het gevolg is van de tekortkoming van de Bank. Als de Bank de machtiging niet uitgebreid had, had de ex-partner immers via internetbankieren geen toegang gekregen tot de rekening van Consument. In dat geval had de ex-partner de betwiste overboeking alleen kunnen uitvoeren met overschrijvingskaarten van Consument. Het is niet aannemelijk dat de ex-partner daarin zou slagen, aangezien de relatie van Consument en de ex-partner op dat moment reeds beëindigd was en zij niet meer samenwoonden.

#### *Schade*

- 4.11 Voor de vaststelling van de hoogte van de schade die aan Consument vergoed moet worden, is het volgende van belang. De Bank heeft aangevoerd dat het in verband met haar relatiebeëindiging de verantwoordelijkheid van Consument was om de machtiging in te trekken. Conform de voorwaarden (zie alinea 2.9) trekt de Bank immers een machtiging alleen in als de rekeninghouder daartoe schriftelijke opdracht heeft gegeven. Reeds in 2009 is de relatie tussen Consument en de ex-partner beëindigd, maar aangezien het niet lukte de gezamenlijke woning te verkopen, bleven zij langer aan elkaar verbonden.

Op 22 augustus 2016 is de samenlevingsovereenkomst echter beëindigd, terwijl de betwiste overboeking in 2017 is uitgevoerd. Vanaf 2009, of in elk geval vanaf augustus 2016, lag het op de weg van Consument om de machtiging in te trekken.

- 4.12 Consument wordt niet gevolgd in haar stelling dat de Bank zelfstandig gevolg had moeten trekken uit de signalen over de relatiebeëindiging. Een relatiebeëindiging hoeft immers niet altijd te betekenen dat een machtiging niet meer gewenst is. De Bank blijft dan afhankelijk van een opdracht van de rekeninghouder om de machtiging in te trekken. Hetzelfde geldt voor de omstandigheden dat de ex-partner zijn machtiging ingetrokken heeft en dat de betwiste overboeking is uitgevoerd nadat de machtiging jarenlang niet gebruikt is. Ondanks deze omstandigheden was het de verantwoordelijkheid van Consument haar machtiging zelf in te trekken.
- 4.13 Aangezien Consument de schade had kunnen beperken door de machtiging in te trekken en zij dit niet gedaan heeft, dient 50% van de schade op grond van eigen schuld voor rekening van Consument te komen (artikel 6:101 BW).

*Slotsom*

- 4.14 Op basis van het bovenstaande komt de Commissie tot het oordeel dat de vordering gedeeltelijk moet worden toegewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.400,- met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 7 juni 2017 tot aan de dag van algehele voldoening.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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.*