

Uitspraak Commissie van Beroep 2016-016 d.d. 23 mei 2016

(mr. F.R. Salomons, voorzitter, mr. S.B. van Baalen, drs. P.H.M. Kuijs AAG, F.R. Valkenburg AAG RBA en mr. J.B.M.M. Wuisman, leden, en mr. G.A. van de Watering, secretaris)

Samenvatting

Belanghebbenden hadden in de periode 2009 t/m 2011 een betaal- en spaarrekening bij de Bank en beschikten over een betaalpas met pincode. Zij houden de Bank aansprakelijk voor overboekingen in die periode van de spaarrekening naar de betaalrekening en voor opnamen van deze laatste rekening voor in totaal een zeer aanmerkelijk bedrag. Zij stellen dat deze handelingen zijn verricht zonder hun toestemming met de betaalpas door een derde, die een medewerker van de bank kan zijn geweest. Zij stellen voorts dat de Bank onvoldoende medewerking hebben verleend bij het achterhalen van de derde; met name is de Bank in gebreke gebleven met het verstrekken computergegevens als het IP-adres van de bij de overboekingen gebruikte computer. Geoordeeld wordt dat er geen grond voor aansprakelijkheid van de Bank aanwezig is. Voor het aannemen van betrokkenheid van de Bank bij de gestelde onregelmatigheden bestaan onvoldoende aanwijzingen, terwijl ook niet gebleken is van schending van een wettelijke plicht van de Bank om IP-gegevens op te slaan, gedurende vijf jaren te bewaren en op verzoek aan Belanghebbenden beschikbaar te stellen.

[Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.](#)

Hoewel de Geschillencommissie in zijn uitspraak alleen de heer [naam] als Consument vermeldt, wordt in de voorliggende uitspraak ervan uitgegaan dat als appellant mede is aan te merken mevrouw [naam]. Het niet vermelden door de Geschillencommissie van mevrouw [naam] als Consument berust, naar het voorkomt, op een abuis. Het Klachtformulier GS d.d. 19 september 2013 is mede door mevrouw [naam] ondertekend, terwijl ook het beroep tegen de uitspraak van de Geschillencommissie namens haar is ingesteld.

I. De procedure in hoger beroep

- I.1 Met een op 27 oktober 2015 ontvangen brief is namens Belanghebbenden bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna te noemen: Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen de uitspraak d.d. 16 september 2015 van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna te noemen: Geschillencommissie) in het dossier met het nummer [nummer].
- I.2 De Bank heeft een op 14 december 2015 gedateerd verweerschrift ingediend.
- I.3 De Commissie van Beroep heeft het beroep op 18 januari 2016 behandeld op een zitting, waar beide partijen zijn verschenen. Door partijen is het door hen in beroep ingenomen standpunt nader toegelicht, namens Belanghebbenden aan de hand van een ter zitting overgelegde pleitnota. De Commissie van Beroep heeft verder aan partijen vragen gesteld die door hen zijn beantwoord.

2. De procedure in eerste aanleg

Voor het verloop van de procedure in eerste aanleg verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie.

3. Inleiding op de beoordeling in beroep

- 3.1 De volgende feiten zijn door de Geschillencommissie onbestreden vastgesteld en/of zijn gesteld dan wel blijken uit de in het geding gebrachte stukken, terwijl betwisting van die feiten niet of onvoldoende gemotiveerd heeft plaatsgevonden:
- (i) Belanghebbenden hielden bij de Bank naast een betaalrekening met een bankpas en een pincode ook een spaarrekening aan.
 - (ii) Op 1 december 2008 zijn op de betaalrekening de bedragen € 207.553,- en € 70.324,- gestort. Op 2 december 2008 is door Belanghebbende een bedrag van € 69.300,- en op 18 december 2008 een bedrag van € 12.500,- voor aflossing op leningen van de betaalrekening opgenomen, terwijl op laatstgenoemde datum ook nog een bedrag van € 100.000,- naar de spaarrekening is overgeboekt.
 - (iii) In de loop van 2008 ontstond voor Belanghebbenden de mogelijkheid van internetbankieren. Zij maakten hiervan gebruik aanvankelijk met de hulp van een medewerker van de Bank, daarna met de hulp van de in 1.3 genoemde gemachtigde.
 - (iv) In de periode van 24 november 2008 tot en met 13 mei 2011 zijn met diverse transacties, die door middel van internetbankieren werden uitgevoerd, bedragen voor in totaal € 112.500,- overgeboekt van de spaarrekening naar de betaalrekening, terwijl in diezelfde periode van de betaalrekening met diverse opnames via een geldautomaat gelden zijn opgenomen voor een totaalbedrag van € 104.820,-. Zowel bij het een als bij het ander is gebruik gemaakt van de bankpas en de pincode van Belanghebbenden.
 - (v) In de hiervoor in (iii) genoemde periode is op een zeker tijdstip de bankpas vervangen door een nieuwe met een ander nummer. Met deze nieuwe pas zijn vanaf medio maart 2009 overboekingen uitgevoerd en opnames gedaan. In maart 2010 is de limiet van de bankpas naar € 6.000,- per dag verhoogd.
 - (vi) Belanghebbenden ontvingen per post maandelijks afschriften betreffende de betaalrekening en jaarlijks ook een 'Financieel Jaaroverzicht' met de standen van alle door hen bij de Bank aangehouden rekeningen.
 - (vii) Na in mei 2012 door de accountant erop te zijn gewezen dat betrekkelijk grote bedragen van de betaalrekening waren afgeschreven, hebben Belanghebbenden een controle met betrekking tot hun rekeningen uitgevoerd. Uit die controle hebben zij de conclusie getrokken dat er onregelmatigheden met betrekking tot de rekeningen hebben plaatsgevonden in die zin dat volgens hen bedragen zijn overgeboekt en opgenomen buiten hem om. Zij hebben daarvan aangifte bij de politie gedaan.

- (viii) In de op de verhouding tussen partijen toepasselijke Algemene voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. is onder meer bepaald:
“Artikel 19: Controle van door de bank verschaft gegevens en uitgevoerde opdrachten
I. Cliënt moet de door de bank aan hem verzonden of op een of andere wijze aan hem ter beschikking gestelde bevestigingen, rekeningafschriften, nota’s of andere opgaven of andere gegevens zo spoedig mogelijk na ontvangst controleren. Als de bank dergelijke berichten elektronisch ter beschikking stelt, moet de cliënt de gegevens zo spoedig mogelijk controleren nadat zij aan hem ter beschikking zijn gesteld (...)”.
- (ix) Over de hierboven vermelde door Belanghebbenden geconstateerde onregelmatigheden hebben Belanghebbenden ook contact opgenomen met de Bank. Zij hebben verzocht om een onderzoek naar eventueel misbruik van de bankpas van Belanghebbenden door een ander, mogelijk een medewerker van de Bank. Bij brief van 30 augustus 2012 heeft de Bank aan Belanghebbenden bericht dat vastgesteld is dat de bankpas niet is ‘geskimd’. In een vervolgbrief van 12 november 2012 aan Belanghebbenden deelt de Bank naar aanleiding van een brief van 14 september 2012 van Belanghebbenden mee dat contact is opgenomen met de afdeling Security&Intelligence en dat “na onderzoek is gebleken dat er geen grond is om iemand binnen de bank te verdenken van de overboekingen en opnames”. De Bank geeft opnieuw te kennen geen aanleiding te zien om de schade te vergoeden en verwijst in verband hiermee opnieuw naar het hierboven in (viii) geciteerde artikel 19 uit de Algemene Voorwaarden.
- (x) Belanghebbenden hebben, na het bericht van de officier van justitie in een brief van 6 december 2012 dat uit verder onderzoek van de politie geen verdachte bekend is geworden en verder onderzoek niet zal plaatsvinden, bij brief van 7 juli 2013 over dit laatste bij het Gerechtshof ’s-Hertogenbosch hun beklag gedaan. Bij tussenbeschikking d.d. 4 februari 2014 heeft het Gerechtshof beslist aan de advocaat-generaal van het hof de gelegenheid te bieden om in verband met de aangifte van Belanghebbende van valsheid in geschrifte en verduistering van gelden nader onderzoek te doen. Dat onderzoek diende in te houden (a) het aan de hand van de IP-adressen controleren met welke computer er in de periode van 2008 tot en met 2011 bedragen zijn overgeboekt van de spaarrekening naar de betaalrekening, (b) de gang van zaken rondom de limiet-verhoging en (c) de gang van zaken rondom de vervanging van de betaalpas. In een schriftelijk verslag van 13 mei 2014 raadt de advocaat-generaal het hof aan het beklag af te wijzen. Dat doet het hof in zijn beschikking van 28 juli 2014. Het hof overweegt daartoe:
“Ook uit het onderzoek, zoals dat is verzocht door het hof bij tussenbeschikking van 4 februari 2014, is gebleken dat een groot aantal gegevens met betrekking tot de bankrekening en de passen niet meer bij de bank beschikbaar was. De ABN AMRO gaf ook aan dat de IP-adressen van mutaties ouder dan 12 maanden niet meer leverbaar zijn.
(...)”

Ondanks nader onderzoek is niet bekend geworden wat de toedracht van de overboekingen en geldopnames is geweest. Uit het onderzoek is niet vastgesteld kunnen worden dat er bij de overboekingen sprake is geweest van onregelmatigheden. Voorts zijn naar het oordeel van het hof thans geen aanknopingspunten meer voor verder onderzoek.”

- 3.2 Belanghebbenden hebben bij de Geschillencommissie een vordering ingesteld die inhoudt de Bank te veroordelen tot betaling aan Belanghebbenden van een bedrag tussen de € 100.000,- en € 140.000,- als vergoeding voor de schade die zij als gevolg van de onregelmatige overboekingen en opnames hebben geleden. Als grondslag voor de vordering houdt de Geschillencommissie in haar uitspraak aan, hier verkort weergegeven:
- Belanghebbenden hebben niet zelf de transacties verricht. Zij hebben hun bankpas en pincode nimmer uit handen gegeven.
 - De Bank heeft nagelaten een volledig intern onderzoek te doen naar de betwiste transacties. De Bank heeft verzuimd om aan de hand van de IP-adressen te controleren vanaf welke computer er in de periode van 2008 tot en met 2011 bedragen zijn overgeboekt van hun spaarrekening naar hun betaalrekening en weigert ook onderzoek te doen naar de gang van zaken rondom de limietverhoging van de bankpas. Ook heeft zij zich niet gehouden aan de bewaartermijn van vijf jaar ten aanzien van (transactie)-gegevens met betrekking tot de rekeningen en bankpassen. Door de Bank is niet aannemelijk gemaakt dat zij alles in het werk heeft gesteld om te achterhalen wanneer en op welke wijze de betwiste bedragen van de rekeningen van Belanghebbenden zijn weggenomen.
 - De Bank heeft Belanghebbenden geadviseerd om te gaan internetbankieren, wat een slecht advies was, mede gelet op de hoge leeftijd van Belanghebbenden.
- 3.3 De Geschillencommissie heeft de vordering afgewezen. Zij stelt daartoe voorop dat, hoewel de bewijslast in deze zaak op Belanghebbenden rust, niettemin van de Bank mag worden verlangd dat zij zich naar redelijkheid inspant om te achterhalen hoe de transacties op diens rekeningen hebben plaatsgevonden. Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft de Bank die inspanning geleverd. Daarbij tekent de Geschillencommissie aan dat de Bank niet kan worden gehouden tot het opsporen van de ‘daders’, nu strafrechtelijk onderzoek een taak van de politie is, en dat zij – gelet op de gegeven belangen – niet kan worden gedwongen interne rapportages ter beschikking te stellen. Daaraan voegt de Geschillencommissie toe dat zij geen reden heeft om te twijfelen aan de verzekering van de Bank dat uit deze rapporten niet van malversaties binnen de Bank blijkt (ov. 5.4 en 5.5). Voorts is de Geschillencommissie van oordeel dat, indien de bewaartermijn van vijf jaren met betrekking tot gegevens van uitgevoerde transacties ook voor IP-adressen zou gelden, de bewaarplicht niet voor de Bank de gehoudenheid meebrengt om deze gegevens aan Belanghebbende te verstrekken (ov. 5.8). Wat betreft het advies aan Belanghebbenden om te gaan internetbankieren, kan in het midden blijven of dat een slecht advies was, want niet is komen vast te staan dat de schade (mede) is ontstaan als gevolg van het feit dat Belanghebbenden zijn gaan internetbankieren (ov. 5.8). Ten slotte wijst de Geschillencommissie ten overvloede er nog op dat Belanghebbenden met het tijdig inzien van de maandelijks bankafschriften en jaaroverzichten de onbevoegde opnames eerder hadden kunnen ontdekken en daarmee de schade hadden kunnen beperken (rov. 5.9).

4. Beoordeling van het beroep

- 4.1 Belanghebbenden stellen in hun beroepschrift onder het hoofd ‘Vordering’: “Consument vordert in eerste instantie informatie over logfiles (IP-gegevens) m.b.t. specifiek genoemde transacties (...) zodat vastgesteld kan worden vanaf welke (werk)plek de transacties zijn uitgevoerd (...).” De Commissie van Beroep gaat ervan uit dat hiermee niet wordt beoogd de bij de Geschillencommissie ingestelde vordering om de Bank tot schadevergoeding te veroordelen in te trekken. Blijkens haar verweerschrift in beroep gaat de Bank hiervan ook uit; zo stelt de Bank op blz. 2 van haar verweerschrift in appel dat Belanghebbenden geen vergoeding van de schade toekomt reeds omdat zij zelf grof onzorgvuldig zijn geweest.
- 4.2 Het beroepschrift van Belanghebbenden bevat niet duidelijk gespecificeerde klachten omtrent hetgeen de Geschillencommissie overweegt en beslist. Niettemin verstaat de Commissie van Beroep het beroepschrift van Belanghebbenden aldus dat de Geschillencommissie ten onrechte niet een ‘klachtwaardig’ handelen van de Bank jegens hen heeft aangenomen, welk klachtwaardig gedrag heeft bestaan uit:
- het in strijd met de voor haar geldende regelgeving niet gedurende vijf jaren bewaren van de IP-gegevens, die betrekking hebben op de met betrekking tot de betaal- en spaarrekening in de periode 2008 t/m 2011 uitgevoerde transacties;
 - het in strijd met de voor haar geldende regelgeving niet gedurende vijf jaren bewaren van gegevens ter zake van de in genoemde periode doorgevoerde verhoging van de voor de bankpas geldende daglimiet;
 - het in strijd met de voor haar geldende regelgeving niet gedurende vijf jaren bewaren van gegevens ter zake van het gedurende genoemde periode innemen van de bankpassen;
 - het ten onrechte verplicht stellen van internetbankieren aan Belanghebbenden, die zelf niet in staat zijn die faciliteit te gebruiken.
- Uit het verweerschrift in beroep van de Bank valt af te leiden dat ook de Bank ervan uitgaat dat de hiervoor genoemde redenen van klachtwaardig gedrag in het beroepschrift aan de orde worden gesteld.
- 4.3 Ook al valt het gedurende lange tijd geen acht slaan door Belanghebbenden op de artikel 19 Algemene Voorwaarden hen zeker aan te rekenen, toch wil de Commissie van Beroep nagaan of de hiervoor onder a. t/m d. vermelde gedragingen een grond voor het aansprakelijk houden van de Bank voor de door Belanghebbenden gestelde schade opleveren.
- 4.4 Wat betreft de hiervoor in 4.2 onder a. t/m c. vermelde gedragingen, is de Commissie van Beroep niet gebleken van regelgeving die voor de Bank de verplichting meebracht om de onder a. t/m c. genoemde gegevens op te slaan, gedurende vijf jaren te bewaren en bovendien desgevraagd aan Belanghebbenden ter beschikking te stellen. Belanghebbenden verwijzen op blz. 3 van hun beroepschrift naar, althans zo begrijpt de Commissie van Beroep de verwijzing, de artikelen 33 en 34 WWFT (Wet ter voorkoming van Witwassen en Financiering van Terrorisme, artikel 14 Bpr (Besluit prudentiële regels WFT) en

artikel 2:10 BW (Burgerlijk Wetboek). Deze artikelen houden echter geen bepalingen in die de zojuist genoemde verplichting in algemene zin inhouden of meebrengen. Deze vaststelling brengt mee dat een wettelijke basis ontbreekt voor het aannemen van klachtwaardig gedrag van de Bank jegens Belanghebbenden als hiervoor in 4.2 sub a. t/m c. genoemd.

- 4.5 Zou zijn gebleken dat de Bank nog over de gegevens als hiervoor in 4.2 sub a. t/m c. genoemd zou beschikken, dan zouden de redelijkheid en billijkheid, die de contractuele verhouding tussen partijen beheersen, eventueel nog voor de Bank een gehoudenheid kunnen meebrengen dat zij de gegevens aan Belanghebbenden ter beschikking stelt. Maar de Bank heeft nadrukkelijk gesteld niet meer over de bedoelde gegevens te beschikken. Van feiten en omstandigheden die gereede twijfel omtrent de juistheid van deze stelling doen rijzen, is niet gebleken. In beroep bestrijden Belanghebbende de stelling van de Bank ook niet meer werkelijk bestreden. In dit verband verdient voor wat de IP-gegevens betreft nog vermelding dat het uitgevoerde strafrechtelijke onderzoek ook geen aanwijzing heeft opgeleverd dat deze gegevens nog bij de Bank beschikbaar zijn. De Commissie van Beroep ziet dan ook geen aanleiding om nader onderzoek naar de aanwezigheid van de gegevens te doen plaatsvinden.
- 4.6 Omtrent de hierboven in 4.2 sub d. vermelde gedraging heeft de Geschillencommissie overwogen dat niet is komen vast te staan dat de gestelde schade (mede) is ontstaan als gevolg van het feit dat Belanghebbende is gaan internetbankieren. Dit oordeel over het ontbreken van oorzakelijk verband tussen de gestelde schade en het beweerde onjuiste advies van de Bank aan Belanghebbende om over te gaan tot internetbankieren is in beroep niet, althans niet op genoegzame gronden, bestreden. Van het ontbreken van genoemd oorzakelijk verband is derhalve uit te gaan. Overigens verdient in dit verband nog opmerking dat aan de hand van de afschriften betreffende de betaalrekening niet alleen de opnames ten laste van die rekening maar ook de afboekingen van de spaarrekening hadden kunnen worden opgemerkt. Dit alles brengt mee dat ook de hierboven in 4.2 sub d. vermelde gedraging geen grond voor aansprakelijkheid van de Bank voor de gestelde schade kan opleveren.
- 4.7 Het voorgaande voert tot de slotsom dat het door Belanghebbende ingestelde beroep geen doel treft.

5. Beslissing

De Commissie van Beroep handhaaft de bestreden beslissing.