

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-320
(mr. B.F. Keulen voorzitter, terwijl mr. M.A. Kleijer als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 oktober 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak : 22 mei 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Vader van consument is slachtoffer van oplichting door derde(n); Hij heeft iemand geld geleend. Deze derde heeft het geld, in strijd met de gemaakte afspraak, niet terugbetaald. Niet is komen vast te staan dat de bank in haar dienstverlening jegens vader toerekenbaar tekort is geschoten. Vader was beschikkingsbevoegd en handelingsbekwaam. Transactieverloop niet zodanig dat oplichting kon worden vermoed.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier voorzien van bijlagen;
- het verweerschrift van Bank waarin zij onder meer verwijst naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen;
- de repliek van Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 april 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De vader van Consument, geboren op 27 mei 1927, hield bij de Bank onder meer een tweetal betaalrekeningen en een spaarrekening aan. Aan de betaalrekeningen waren bankpassen gekoppeld.
- 2.2 De vader van Consument heeft op 22 oktober 2015 aangifte van verduistering en oplichting gedaan. In deze aangifte heeft hij verklaard een keer door een vrouw en een man op straat te zijn aangesproken. De vrouw is een paar keer bij hem thuis op bezoek geweest. Eind september 2015 heeft zij de vader gevraagd of hij haar een bedrag van € 13.000 zou kunnen lenen. De vrouw zou dit bedrag binnen twee dagen terugbetalen. Omdat de vader de vrouw vertrouwde en er van overtuigd was dat zij dit bedrag zou terugbetalen, heeft hij daarmee ingestemd. De vader heeft vervolgens drie keer “vrijwillig” een bedrag bij de Bank gepind. De vrouw heeft hem daarbij niet vergezeld. De vader heeft op 28 september 2015 €6.000 en € 4.000 gepind. De desbetreffende geldbedragen heeft Consument in het bijkantoor van de Bank in een envelop meegekregen en thuis opgeborgen. Op 13 oktober 2015 heeft de vader een derde keer gepind. Ook dit was, aldus zijn verklaring, vrijwillig en buiten de

aanwezigheid van de vrouw. Hij heeft toen € 3.000 gepind.

Hij heeft op die dag de vrouw een totaalbedrag van € 13.000 gegeven. Toen hij op 20 oktober 2015 taal noch teken van de vrouw had vernomen heeft hij het bankkantoor bezocht en zijn verhaal gedaan. Een medewerker van de Bank heeft hem verteld dat hij aangifte bij de politie diende te doen, aldus de vader.

- 2.3 Consument heeft op 15 november 2015 als getuige proces-verbaal op laten maken. Consument heeft daarin verklaard dat de vader een bedrag van € 23.000 thuis had liggen en het saldo op zijn bij de Bank aangehouden spaarrekening ongeveer € 60.000 bedroeg. In totaliteit zou de vader € 80.000 aan de vrouw hebben gegeven.
- 2.4 De woningbouwvereniging heeft de vader per brief van 24 november 2015 tot betaling van de huurtermijn over november 2015 gemaand.
- 2.5 Consument heeft overgelegd een aan haar gerichte brief afkomstig van een specialist ouderengeneeskunde, waarin deze verslag doet van een onderzoek naar de wilsbekwaamheid van de vader uitgevoerd op 4 januari 2016 ten behoeve van de aanvraag voor bewindvoering en mentorschap.
- 2.6 Op 15 januari 2016 heeft Consument bij de rechtbank Midden Nederland een verzoekschrift tot onderbewindstelling en mentorschap van de vader ingediend. Op dit verzoek heeft de rechtbank bij beschikking van 19 februari 2016 dat verzoek toegewezen en Consument tot bewindvoerder en mentor benoemd.
- 2.7 Consument heeft op 22 februari 2016 een van de Bank afkomstig formulier over de bewindvoering ingevuld. Dit formulier heeft de Bank in haar administratie op 24 februari 2016 verwerkt.
- 2.8 De vader van Consument is inmiddels overleden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank een bedrag van € 60.000 moet vergoeden dan wel in elk geval € 23.000.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten door, ondanks verschillende verzoeken van Consument de vader geen grote geldbedragen mee te geven, niet ingegrepen te hebben. In het kader van de gevoerde interne klachtprocedure heeft Consument de Bank geschreven (brief van 3 februari 2016) *“Mijn vader is dementerend, maar zowel mijn zus als ik hadden geen idee dat het al zo erg was”*. De medewerkers van dat bijkantoor wisten dat de vader dement was. Daarnaast heeft de Bank geen voorlichting gegeven over de te volgen procedure zoals het laten opstellen van een politierapport. Consument heeft op een gegeven moment via internetbankieren gezien dat het saldo op de spaarrekening op enig moment € 60.000 bedroeg en op een ander moment € 19.000, waarna ook dit bedrag is opgenomen. Vanwege de opnames is er zelfs huurachterstand ontstaan. Consument verwacht dat de Bank haar verantwoordelijkheid zal nemen en € 60.000 dan wel in elk geval € 23.000 zal terugstorten.

Ter zitting heeft Consument verteld dat haar vader op 29 november 2016 is overleden.

Verweer Bank

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

- Vanaf 8 februari 2014 tot 27 augustus 2015 heeft de vader met enige regelmaat € 2.000 bij een geldautomaat van de Bank opgenomen.
- Op 2, 3 en 28 september 2015 heeft de vader met behulp van zijn betaalpas en geheime pincode en onder overlegging van aanvullende legitimatie ten laste van zijn rekeningen aan de balie van een bijkantoor van de Bank een totaalbedrag van € 23.000 opgenomen.
- De vader was ten tijde van de transacties beschikkingsbevoegd en handelingsbekwaam.
- Op 14 september 2015 heeft de vader, vergezeld door dochter [Consument] en schoonzoon, op het bijkantoor een pincode voor zijn bankpas afgehaald. Dochter en schoonzoon waren dus op de hoogte dat de vader met zijn bankpas en pincode geld op kon nemen.
- Op deze dag, zo is de Bank uit een interne melding gebleken, is Consument geadviseerd aangifte te doen van de (mogelijke) oplichting. Na ontvangst van deze aangifte zou de afdeling Fraude van de Bank een onderzoek kunnen opstarten. Een kopie van het proces-verbaal is niet ontvangen. Een onderzoek is dan ook niet opgestart.
- Totdat de onderbewindstelling werd uitgesproken beschikte de Bank, anders dan een van Consument afkomstige melding dat de vader dementerend zou zijn, geen concrete aanwijzingen dat de vader niet meer handelingsbekwaam zou zijn.
- Fraude werd overigens niet vermoed. Ten eerste omdat de vader zelf de transacties heeft verricht. En ten tweede omdat van het bij fraude gebruikelijke transactiepatroon (binnen een kort tijdsbestek en in hoog tempo) geen sprake was.
- Op 22 februari 2016 heeft Consument een formulier van de Bank over de bewindvoering van de vader ingevuld. Dit formulier is door de Bank op 24 februari 2016 in haar administratie verwerkt.

4. Beoordeling

- 4.1 Voor de Commissie is voldoende aannemelijk geworden dat de vader van Consument destijds slachtoffer is geworden van oplichting en/of verduistering gepleegd door (een) derde(n). In elk geval heeft de vader in oktober 2015 een bedrag ad € 13.000 aan een vrouw geleend. Die vrouw heeft dat geld in weerwil van haar belofte niet aan de vader terugbetaald. De vader heeft van dit voorval aangifte bij de politie gedaan.
- 4.2 De vraag die in dit kader ter beoordeling is voorgelegd luidt of de Bank in haar dienstverlening aan de vader van Consument toerekenbaar tekort is geschoten en derhalve schadeplichtig is.

- 4.3 De Commissie is van oordeel dat dit in de gegeven feiten en omstandigheden van deze klachtkwestie niet is komen vast te staan. In het hiernavolgende wordt dit oordeel nader toegelicht.
- 4.4 Door de Bank is gesteld dat naar aanleiding van een kantoorbezoek van de vader, één van zijn dochters en haar echtgenoot op 14 september 2015 een melding is ontvangen dat vader mogelijk slachtoffer was geworden van oplichtingspraktijken. Het advies van de Bank luidde hierop, aldus de Bank, dat aangifte zou moeten worden gedaan en dat na de ontvangst van het proces verbaal een onderzoek zou worden opgestart.
- 4.5 Door Consument is niet weersproken dat zij en haar echtgenoot de vader toen hebben vergezeld naar het bijkantoor van de Bank. Door Consument is weersproken dat zij op dat moment bekend was met de mogelijke oplichting van haar vader. Tijdens het bezoek aan de Bank is hierover dan ook niet gesproken, aldus Consument. Ook ter zitting heeft Consument geantwoord op dat moment over mogelijke oplichting niets te hebben geweten.
- 4.6 Dit leidt ertoe dat, nu partijen elkaar tegenspreken over hetgeen op 14 september 2015 tijdens het bezoek aan het bankkantoor is besproken, niet is vast te stellen of de Bank in haar dienstverlening jegens de vader van Consument tekort is geschoten.
- 4.7 Daarentegen is wel aan de hand van de aangifte van de vader vast te stellen dat hij mede op advies van de Bank op 22 oktober 2015 bij de politie aangifte van oplichting heeft gedaan.
- 4.8 Of, zoals door Consument is gesteld, (een) medewerker(s) van het bijkantoor geweigerd zou(den) hebben de aangifte van de vader in ontvangst te nemen en daarmee geweigerd zou(den) hebben nader onderzoek op te starten, is door de Bank betwist en daarmee niet komen vast te staan.
- 4.9 Ook de stelling van Consument dat zij van het bijkantoor is weggestuurd toen zij de brief van de geriater wilde overhandigen, is door de Bank betwist en derhalve niet komen vast te staan.
- 4.10 Dit alles leidt ertoe dat, hoezeer de situatie waarin de vader van Consument destijds verkeerde ook is te betreuren, niet is vast te stellen dat de Bank in haar dienstverlening toerekenbaar tekort is geschoten. De vordering tot schadevergoeding dient dan ook te worden afgewezen.
- 4.11 Al overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.