

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 105

d.d. 3 juni 2010

(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en mr. J.Th. de Wit)

1. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van 22 juni 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 8 oktober 2009;
- de repliek van Consument van 9 november 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 30 november 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 12 maart 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument heeft een bankrekening bij Aangeslotene. Op 12 januari 2006 is ten name van Consument een kredietovereenkomst bij Aangeslotene tot stand gekomen waarbij Aangeslotene op de bankrekening van Consument een krediet ter beschikking heeft gesteld tot een maximum van € 11.000,-. Onder de overeenkomst prijkt een handtekening van Consument op grond waarvan hij door Aangeslotene aansprakelijk wordt gehouden om maandelijks rente te betalen over het opgenomen krediet. In augustus 2006 heeft de (ex-)echtgenote van Consument meer kredietruimte bij Aangeslotene aangevraagd. Aangeslotene koesterde toen een ernstig vermoeden dat de handtekening van de werkgever op de overgelegde verklaring vervalst was. Consument is op dat moment niet ingelicht door Aangeslotene. In de zomer van 2007 heeft Consument vervolgens bemerkt dat zijn (ex-)echtgenote zijn handtekening onder de kredietovereenkomst had vervalst en op een dusdanige manier de van Aangeslotene ontvangen rekeningafschriften heeft gemanipuleerd dat hij niet heeft opgemerkt dat er een krediet was afgesloten ten laste van zijn bankrekening.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert dat Aangeslotene overgaat tot kwijtschelding van het ten zijnen name afgesloten krediet onder vergoeding van alle daarbij geïnde rentevergoedingen en andere kosten als gevolg van het verstrekken van het krediet evenals de door hem gemaakte kosten van rechtsbijstand, bestaande uit de eigen bijdrage voor behandeling van de klacht, alsook tweemaal de eigen bijdrage opgelegd door de Raad voor Rechtsbijstand ad € 219,50 en € 77,-.

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- 3.2.1 Consument heeft de hier aan de orde zijnde kredietovereenkomst niet ondertekend. Het is zijn toenmalige (ex-)echtgenote geweest die zijn handtekening heeft vervalst.
- 3.2.2 Aangeslotene heeft onzorgvuldig gehandeld bij het verstrekken van het onderhavige doorlopend krediet ten laste van zijn bankrekening door niet te verifiëren of degene die de overeenkomst heeft ondertekend ook daadwerkelijk de contractant was. Niet van belang is daarbij of Aangeslotene conform zijn eigen interne procedure heeft gehandeld. In de procedure is namelijk niet een dusdanige toetsing ingebouwd dat situaties als de onderhavige kunnen worden voorkomen bijvoorbeeld door te vereisen dat Consument onder overlegging van zijn identiteitsbewijs op het kantoor van Aangeslotene was verschenen. Een dergelijke handelswijze mag ook van Aangeslotene worden verwacht nu het gaat om een aanzienlijke lening met de daaraan verbonden risico's en kosten. Het vervalsen van de handtekeningen ligt dan ook in de risicosfeer van Aangeslotene en niet in die van Consument. Aangeslotene is reeds om die reden aansprakelijk voor de door Consument geleden schade. Ter zitting verwijst Consument hier naar een uitspraak van de Hoge Raad van 7 februari 1992 waarin hij een bevestiging van zijn visie leest.
- 3.2.3 Consument is niet in de gelegenheid geweest om de bankafschriften te controleren omdat de nagemaakte afschriften niet van originele afschriften waren te onderscheiden. Niet voor niets is de ex-echtgenote van Consument veroordeeld voor valsheid in geschrifte. Aangeslotene komt mitsdien ook geen beroep toe op artikel 12 van de Algemene Voorwaarden van Aangeslotene.
- 3.2.4 Aangeslotene heeft geweigerd mee te werken aan een onderzoek naar de vervalsing van de handtekening. De stelling van Aangeslotene dat de handtekening onder de kredietovereenkomst dermate overeenkwam met die van Consument dat Aangeslotene mitsdien geen wantrouwen behoefde te koesteren, dient dan ook buiten beschouwing te blijven. Ter zitting licht Consument dit toe onder verwijzing naar een uitspraak van de rechtbank Rotterdam van 30 januari 2008 waarin is bepaald dat echtelieden elkaar kunnen vertrouwen, tenzij dat vertrouwen op voorhand ongegrond is. Consument had geen reden om te twifelen aan zijn echtgenote. De kredietovereenkomst is niet tot stand gekomen nu het niet de wil van Consument is geweest die door een verklaring is uitgesproken.
- 3.2.5 Het opgenomen krediet is op geen enkele wijze ten goede van Consument of zijn kinderen gekomen. Het geld is immers opgenomen en spoorloos verdwenen.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
- 3.3.1 Onderhavig doorlopend krediet kan door bestaande relaties zowel telefonisch als via internet worden aangevraagd. In het prospectus dat hierover is uitgegeven is de destijds geldende procedure voor de aanvraag beschreven. Op grond hiervan worden de rekeninghouders die het krediet aanvragen verzocht inzicht te verstrekken over het netto maandinkomen van de rekeninghouders, de woonlasten en de overige verplichtingen ed., tevens moet er een geldig legitimatiebewijs worden vertoond. Na goedkeuring van de aanvraag wordt een kredietovereenkomst verzonden naar het adres van de rekeninghouder. Door de rekeninghouder ondertekend dient deze aan Aangeslotene te worden geretourneerd waarna Aangeslotene de handtekening controleert met de handtekening die zij in haar systeem heeft staan. Aangeslotene gaat er vanuit dat onderhavige aanvraag telefonisch is ingediend. De handtekening die onder de overeenkomst staat komt dermate overeen met de

handtekening die Aangeslotene op grond van de Wet Identificatie bij Dienstverlening in haar systeem heeft staan dat Aangeslotene geen enkele reden had om te twijfelen aan de overgelegde gegevens. Aangeslotene heeft ook de identiteit van Consument vastgesteld aan de hand van zijn originele identiteitsbewijs. Aangeslotene heeft dan ook zorgvuldig gehandeld bij de totstandkoming van onderhavige kredietovereenkomst waar zij de daarvoor voorgeschreven procedure heeft gevolgd.

3.3.2 Aangeslotene kon ook niet voorkomen dat de (voormalig) echtgenote van Consument de bankafschriften zou vervalsen en daarmee frauduleuze handelingen jegens haar echtgenoot zou verrichten. Consument dient dit risico zelf te dragen.

3.3.3 Aangeslotene stelt zich bovendien op het standpunt dat de gemanipuleerde afschriften zodanig afwijken van de officiële afschriften dat dit vragen bij Consument had moeten oproepen.

3.3.4 Het krediet is daarnaast afgesloten ten laste van een rekening die tot volledige beschikking van Consument staat. Het krediet is dan ook ten goede van Consument zelf gekomen.

3.3.5 Dat Aangeslotene geen medewerking zou hebben verleend aan een handschriftvergelijkend onderzoek is een niet terechte constatering van Consument. Aangeslotene heeft wel degelijk alle gegevens ter beschikking gesteld. De uitkomst van een dergelijk onderzoek geeft overigens geen enkele indicatie over het antwoord op de vraag of Aangeslotene de betreffende handtekening als echt had mogen beschouwen. Aangeslotene kan immers slechts gehouden worden tot een reguliere controle en heeft geen handschriftkundige in dienst.

4. Beoordeling

4.1. Naar het oordeel van de Commissie ligt in essentie ter beoordeling de vraag voor of een kredietovereenkomst tussen Aangeslotene en Consument tot stand is gekomen. De Commissie beantwoordt die vraag in principe ontkennend en overweegt daartoe het volgende. In beginsel geldt dat iemand wiens handtekening is vervalst, niet aansprakelijk is voor het misbruik dat daarvan wordt gemaakt, ook niet tegenover de wederpartij die heeft aangenomen en redelijkerwijs mocht aannemen dat de handtekening echt was. Er kunnen zich echter omstandigheden voordoen waarin dit anders is. Deze omstandigheden moeten dan wel van dien aard zijn dat zij tot de conclusie nopen dat aan degene wiens handtekening is vervalst valt toe te rekenen dat de wederpartij de handtekening voor echt heeft gehouden en redelijkerwijs mocht houden.

4.2. De Commissie stelt in dat kader vast dat de totstandkoming van onderhavige kredietovereenkomst, geheel schriftelijk is verlopen, conform de, naar de Commissie begrijpt bij Aangeslotene gebruikelijke procedure. Aangeslotene had zich evenwel op eenvoudige wijze van de juistheid van de handtekeningen van haar contractspartijen kunnen vergewissen door op enig moment voorafgaand aan de acceptatie van de kredietovereenkomst, Consument en zijn huidige ex-echtgenote te verzoeken om hun handtekeningen ter verificatie ten overstaan van een van haar medewerkers te plaatsen. Nu Aangeslotene dat heeft nagelaten kan niet worden geoordeeld van zodanige omstandigheden dat aan Consument ook daadwerkelijk valt toe te rekenen dat Aangeslotene de handtekening voor echt heeft gehouden. Een en ander klemt te meer nu Aangeslotene bij het verzoek tot kredietverhoging in augustus 2006 een ernstige

vermoeden van fraude koesterde en Consument als vermeende contractspartij op eenvoudige wijze op de hoogte had kunnen stellen van de aanvraag tot verhoging van het krediet. Door dat na te laten kwam Consument er vervolgens pas in de zomer van 2007 achter dat zijn ex-echtgenote fraude had gepleegd.

- 4.3. Het verwijt van Aangeslotene dat Consument een meer en verdergaande voorzichtigheid had dienen te betrachten treft naar het oordeel van de Commissie geen doel. Consument, immers bekend zijnde met het gedrag van zijn ex-echtgenote, waardoor het gezin reeds in het jaar 2000 in ernstige financiële problemen was geraakt, heeft, zoals hij ter zitting heeft toegelicht, de nodige maatregelen getroffen ter voorkoming van schade. Zo betaalde hij periodieke rekeningen via automatische incasso en controleerde hij de, naar later bleek vervalste, rekeningafschriften nauwkeurig. Van een bekrachtiging van de kredietovereenkomst door het niet bekijken van de originele bankafschriften en door het bekijken en accepteren van de vervalste rekeningafschriften is naar het oordeel van de Commissie geen sprake. De Commissie heeft in dat verband ter zitting aan de hand van de door Consument overgelegde bescheiden immers zelf kunnen constateren dat de nagemaakte bankafschriften niet of nauwelijks van de originelen waren te onderscheiden. Aangeslotene is er voorts niet in geslaagd om aannemelijk te maken, dat en zo ja, tot welk bedrag het krediet van € 11.000,- is aangewend voor de gezamenlijke huishouding. Weliswaar kan worden aangenomen, dat ook Consument in de betreffende periode met zijn pas (nr 0) bedragen van de rekening, waarop het krediet werd toegekend, heeft opgenomen en/of betaald, doch de Commissie kan op basis van de overgelegde stukken slechts vaststellen dat het daarbij om relatief geringe bedragen is gegaan, die ook gerekend kunnen worden ten laste te zijn gekomen van het salaris van Consument, dat eveneens op de betreffende rekening werd gestort. Het bovenstaande dient naar het oordeel van de Commissie met zich mee te brengen dat Consument niet aansprakelijk kan worden geacht voor het misbruik dat van zijn vervalste handtekening is gemaakt en dat de gevolgen van dat misbruik voor rekening en risico van Aangeslotene dienen te komen. Aangeslotene dient mitsdien het openstaande saldo, voortvloeiende uit onderhavige kredietovereenkomst kwijt te schelden alsmede de reeds ontvangen renten en kosten terug te betalen. Voorts dient Aangeslotene een bedrag van € 296,50 aan Consument te vergoeden wegens de kosten van rechtsbijstand
- 4.4. Als in het ongelijk gestelde partij dient Aangeslotene tevens de door Consument betaalde eigen bijdrage van € 50,- voor behandeling van onderhavig geschil, aan hem te vergoeden.

5. **Beslissing**

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies dat Aangeslotene het krediet ten aanzien van de rekeningnummer X dient kwijt te schelden alsmede aan Consument terug te betalen rente en kosten, die Aangeslotene in verband met dit krediet heeft ontvangen. Voorts dient Aangeslotene het hiervoor onder 4.4. genoemde bedrag van € 296,50 aan Consument te betalen. Ook de door Consument betaalde eigen bijdrage voor de behandeling van onderhavig Geschil, zijnde een bedrag van € 50,-. komt voor vergoeding door Aangeslotene in aanmerking. Een en ander dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.