Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-137
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 juli 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 27 februari 2018
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument ziet op de blokkering van haar betaalrekening. De Bank heeft op basis van een bezoek van Consument en haar zoon aan een kantoor van de Bank gemeend de belangen van Consument te moeten beschermen door het blokkeren van haar bankpas. Het bij de Bank ontstane beeld heeft voldoende aanleiding voor de Bank kunnen vormen om de bankpas te blokkeren. Dat de Bank deze beslissing niet met de nodige zorgvuldigheid heeft genomen, leidt niet tot een andere beslissing.

1. Procesverloop

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

- de door Consument ingediende klachtbrief;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 februari 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument hield een betaalrekening bij de Bank aan.

2.2 In mei 2016 is Consument gevallen en heeft zij haar heup gebroken. Zij is geopereerd en heeft een aantal weken gerevalideerd. Kort na thuiskomst is zij wederom gevallen. In november 2016 is Consument verhuisd van [Woonplaats 1] naar [Woonplaats 2], de woonplaats van de zoon.

2.3 Consument en de zoon zijn op 22 maart 2017 naar een kantoor van de Bank in [Woonplaats 2] gegaan. De bankpas van Consument is per 22 maart 2017 geblokkeerd.

2.4 De Bank heeft Consument over de blokkade van de bankpas geïnformeerd door middel van het bankafschrift van 23 maart 2017. Hierop is vermeld: "*Op 22-03-2017 hebben wij uw pas, met pasnummer [nummer], geblokkeerd. U kunt uw pas niet meer gebruiken.*" Het bankafschrift is op 25 maart 2017 door Consument ontvangen.

2.5 De zoon heeft op 25 maart 2017 telefonisch contact opgenomen met de Bank over de blokkade van de bankpas. Dit contact heeft niet tot opheffing van de blokkade geleid.

2.6 Bij beschikking van 23 augustus 2017 van de kantonrechter in de rechtbank Limburg, zittingsplaats [Plaatsnaam], is de zoon benoemd tot bewindvoerder over de goederen van Consument en tot mentor.

2.7 De betaalrekening is per 1 september 2017 opgeheven.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de blokkade van de bankpas wordt opgeheven en de Bank wordt veroordeeld tot betaling van de als gevolg van de blokkade door Consument en de zoon gemaakte kosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument heeft al twintig jaar een betaalrekening bij de Bank. Zij ontvangt haar AOW en toeslagen op deze betaalrekening. Haar maandlasten betaalt zij vanaf een betaalrekening bij een andere bank. De zoon regelt al twintig jaar de financiën van Consument. Hij heeft daartoe een notariële volmacht. De zoon heeft begin 2017 contact opgenomen met de Bank om de adreswijziging van Consument door te geven en het toekomstig beheer van de betaalrekening op zijn naam te zetten. Uit telefonische navraag begreep de zoon dat deze wijzigingen alleen worden doorgevoerd indien Consument in persoon een kantoor van de Bank zou bezoeken. Op 22 maart 2017 hebben Consument en de zoon een kantoor van de Bank bezocht voor het aanvragen van zowel een nieuwe bankpas als internetbankieren. Nadat deze aanvragen waren verwerkt, heeft de bankmedewerker voorgesteld om een machtiging voor de betaalrekening voor de zoon door te voeren. In het daarop volgend gesprek heeft de bankmedewerker Consument drie vragen gesteld en heeft op basis van de antwoorden die zij daarop gaf de beslissing genomen de bankpas per direct te blokkeren. Consument en de zoon zijn daarover geïnformeerd door middel van het (op 25 maart 2017 ontvangen) bankafschrift van 22 maart 2017.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Tijdens het bezoek aan het bankkantoor op 22 maart 2017 is op basis van de door Consument op haar gestelde vragen gegeven antwoorden beoordeeld dat zij haar beslissingen niet (geheel) kon overzien. De Bank heeft op basis van de op haar rustende zorgplicht besloten om de aanvragen voor internetbankieren en een nieuwe bankpas niet te verwerken. De bankpas is per direct geblokkeerd.

De Bank heeft de zoon opties geboden voor het doen van betalingen die betrekking hadden op zijn moeder. Noodzakelijke betalingen konden worden voldaan door de originele facturen in te leveren bij het bankkantoor.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag of de Bank, op grond van alle omstandigheden van het geval, heeft kunnen besluiten de bankpas van Consument te blokkeren. De Commissie overweegt dat de op de Bank rustende zorgplicht jegens rekeninghouder(s) en derden kan meebrengen dat zij overgaat tot het blokkeren van de betaalrekening of bankpas. Daarvoor is wel nodig dat de specifieke omstandigheden van het geval de Bank in een concrete situatie aanleiding geven er aan te twijfelen of de cliënt als gevolg van zijn lichamelijke of geestelijke toestand wel in staat is ten volle zijn vermogensrechtelijke belangen behoorlijk waar te nemen.

4.2 Vast staat dat de Bank op 22 maart 2017 heeft gemeend de belangen van Consument te moeten beschermen door het blokkeren van haar bankpas. Doordat geen nieuwe bankpas is verstrekt en internetbankieren niet werd verleend, kon de betaalrekening van Consument feitelijk niet meer worden gebruikt. De Bank is tot deze beslissing gekomen op basis van de antwoorden die Consument gaf op haar gestelde vragen tijdens haar bezoek met de zoon aan een kantoor van de Bank op 22 maart 2017. Bij de Bank is toen de indruk ontstaan dat Consument onvoldoende in staat was haar vermogensrechtelijke belangen waar te nemen. De Commissie overweegt dat dit bij de Bank ontstane beeld voldoende aanleiding voor de Bank vormde en mocht vormen om uit voorzorg de bankpas te blokkeren en alleen nog betaalopdrachten uit te voeren nadat deze door een bankmedewerker waren beoordeeld op het belang daarvan voor Consument. Het kan de Bank niet worden verweten dat zij onder de gegeven omstandigheden heeft willen voorkomen dat onbevoegde betalingen ten laste van de betaalrekening van Consument zouden plaatsvinden. Daarbij is van belang dat de Bank de mogelijkheid heeft geboden (noodzakelijke) betalingen alsnog te laten plaatsvinden door middel van het inleveren van facturen op het bankkantoor. Het belang van Consument (of de zoon) om zelfstandig over de betaalrekening te beschikken, weegt niet op tegen de voorzichtigheid die de Bank dient te betrachten bij een vermoeden van onvermogen tot behoorlijke waarneming van de eigen vermogensrechtelijke belangen van een rekeninghouder. Dat de Bank geen (specifiek) beleid of protocollen op dit punt heeft, maakt voorgaande overwegingen niet anders. Ter toetsing ligt immer de juistheid van het door de Bank genomen besluit om tot blokkade over te gaan, ongeacht of daar in beleid of protocollen opgenomen werkinstructies aan ten grondslag liggen.

4.3 De door de Bank gemaakte afweging wordt bevestigd door het ter zitting afgespeelde (en niet door Consument betwiste) telefoongesprek tussen de zoon en een bankmedewerker op 25 maart 2017. In dit telefoongesprek geeft de zoon zelf aan dat Consument dementerende is. Hoewel dit telefoongesprek na de blokkering op 22 maart 2017 heeft plaatsgevonden en dus niet ten grondslag heeft kunnen liggen aan de beslissing om tot blokkering over te gaan, heeft deze uitspraak zeker aanleiding kunnen zijn om niet op die beslissing terug te komen.

4.4 De Commissie merkt wel op dat, in tegenstelling tot hetgeen de Bank veronderstelt, de beschikking van de kantonrechter van 23 augustus 2017 geen bevestiging vormt van geestelijk onvermogen van Consument. In deze beschikking is immers (onder "beoordeling") opgenomen dat voldoende aannemelijk is "*dat de rechthebbende als gevolg van haar lichamelijke of geestelijke toestand niet in staat is ten volle haar vermogensrechtelijke en niet-vermogensrechtelijke belangen behoorlijk waar te nemen*". Uit deze bewoordingen blijkt immers dat de benoeming van een bewindvoerder of mentor als gevolg van de lichamelijke of geestelijke gesteldheid kan plaatsvinden.

4.5 Hoewel de beslissing van de Bank om de bankpas te blokkeren niet onredelijk is te noemen, heeft de Bank deze beslissing niet met de nodige zorgvuldigheid genomen. Nu het voor Consument en de zoon een impactvol besluit met financiële consequenties betrof, had de Bank de beslissing op gepaste wijze aan hen moeten toelichten. Het opnemen van de mededeling op een bankafschrift getuigt niet van een van een Bank te verwachten inlevingsvermogen. Van de Bank kan worden verwacht dat zij Consument en de zoon op het bankkantoor had uitgenodigd, dan wel telefonisch hierover had benaderd. Door het bespreekbaar maken van de bij de Bank bestaande zorgen over de bekwaamheid van Consument, had wellicht wederzijds begrip voor de ontstane situatie kunnen ontstaan en hadden oplossingen aan de orde kunnen komen. Dit klemt te meer nu ter zitting ter sprake kwam dat de zoon een notariële volmacht zou hebben. Volgens Consument was de bankmedewerker hier niet in geïnteresseerd, terwijl deze volmacht wellicht (zo geeft de Bank zelf ter zitting aan) uitkomst had kunnen bieden. Hoewel deze gebrekkige communicatie zeer spijtig te noemen, leidt dat niet tot een andere beslissing.

4.6 De initiële vordering van Consument was het opheffen van de blokkade van de bankpas. Nu de betaalrekening inmiddels is opgeheven, is het belang aan deze vordering ontvallen. Ter zitting heeft de zoon kenbaar gemaakt dat de blokkade heeft geleid tot aanzienlijke kosten. Nu deze kosten niet in de door Consument overgelegde stukken noch ter zitting concreet zijn gemaakt of op enige wijze zijn onderbouwd, zal ook die vordering worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

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.