Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0876

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, A.E. Tevel, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	11 oktober 2024
Klacht van	[naam bewindvoerder] B.V., gevestigd te Hilvarenbeek, verder te noemen de bewindvoerder, in haar hoedanigheid van bewindvoerder over het vermogen van mevrouw [naam consument]
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht bank. Levenstestament. Algemene volmacht. Betaalopdracht. De consument heeft in 2019 bij de notaris een levenstestament laten opstellen. Daarbij heeft zij haar twee dochters per direct een algemene volmacht gegeven om onder meer haar bankzaken te regelen. In 2022 heeft de consument Rabobank verzocht haar betaal- en spaarrekening op te heffen en de saldi over te maken naar haar betaalrekening bij een andere bank. Rabobank heeft deze opdrachten uitgevoerd. Enkele dagen daarna heeft de rechtbank een bewind ingesteld over de goederen van de consument en een bewindvoerder benoemd. De bewindvoerder vordert dat Rabobank de saldi die de consument heeft overgeboekt naar de andere bank aan haar terugbetaalt. De commissie is van oordeel dat de consument ondanks het levenstestament zelf ook bevoegd was om de rekeningen op te heffen en de saldi te laten overboeken en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de bewindvoerder; 2) de aanvullende stukken van de bewindvoerder van 6 december 2023 en 9 januari 2024; 3) het verweerschrift van Rabobank; 4) de repliek van de bewindvoerder en 5) de dupliek van Rabobank.

1.2 Rabobank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. W.T.N. Vlasveld, advocaat, kantoorhoudende te Leiden.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 2 september 2024. Op de hoorzitting is namens de bewindvoerder mevrouw [dochter 1], dochter van de consument, verschenen, bijgestaan door de heer [naam 1], haar echtgenoot. Namens Rabobank zijn op de hoorzitting mevrouw [naam 2], teamleider dagelijkse gang van zaken, en mevrouw mr. [naam 3], legal counsel, verschenen, bijgestaan door mr. Vlasveld voornoemd.

1.4 De bewindvoerder en Rabobank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument heeft bij Rabobank een betaalrekening met bijbehorende betaalpas en pincode en een spaarrekening aangehouden. De consument heeft toegang tot internet-bankieren gehad.

2.2 Op 10 september 2019 heeft de consument bij de notaris een levenstestament (hierna: het levenstestament) laten opstellen. In het levenstestament heeft de consument haar beide dochters, te weten mevrouw [dochter 1] voornoemd (hierna: dochter [dochter 1]) en mevrouw [dochter 2] (hierna: dochter [dochter 2]), een algemene volmacht gegeven om in haar naam de rechtshandelingen te verrichten die in het levenstestament vermeld staan. Volgens het levenstestament zijn [dochter 1] en [dochter 2] vanaf het moment direct na het ondertekenen ervan gezamenlijk bevoegd om de desbetreffende rechtshandelingen, waar onder het regelen van haar bankzaken, namens de consument te verrichten.

2.3 Op 19 januari 2021 heeft de consument haar woning verkocht voor € 272.000,- en de opbrengst hiervan op haar spaarrekening bij ING Bank N.V. gezet.

2.4 Op 7 januari 2022 heeft de consument met dochter [dochter 1] een bezoek gebracht aan een filiaal van Rabobank en een exemplaar van het levenstestament aan Rabobank overhandigd.

2.5 Op 4 februari 2022 heeft de consument met dochter [dochter 2] een bezoek gebracht aan een filiaal van Rabobank en zich erover beklaagd dat de consument geen toegang tot internetbankieren meer had.

2.6 Op 7 februari 2022 heeft [dochter 2] bij de rechtbank Zeeland-West-Brabant een verzoek tot instelling van een bewind over de goederen die toebehoren of zullen toebehoren aan de consument ingediend, onder benoeming van zichzelf tot bewindvoerder.

2.7 Op 16 februari 2022 heeft de consument bij ABN AMRO Bank N.V. (hierna: ABN AMRO) een betaalrekening en een spaarrekening geopend.

2.8 Op 14 maart 2022 heeft de gemachtigde van dochter [dochter 1] de rechtbank Zeeland-West-Brabant verzocht ten behoeve van de consument een mentorschap in te stellen, met benoeming van zichzelf en dochter [dochter 2] tezamen tot mentor en bewindvoerder.

2.9 Op 13 april 2022 heeft de consument Rabobank een handgeschreven en door de consument ondertekende brief gestuurd.

In deze brief verzoekt zij Rabobank per direct de betaalrekening en de spaarrekening bij Rabobank op te heffen en de saldi van deze rekeningen over te boeken naar haar betaalrekening bij ABN AMRO.

2.10 Op 26 april 2022 heeft een medewerker van Rabobank telefonisch contact opgenomen met de consument en met haar gesproken over haar handgeschreven brief van 13 april 2022. Na dit telefoongesprek heeft Rabobank de consument twee formulieren voor de beëindiging van haar betaalrekening en haar spaarrekening toegestuurd.

2.11 Op 13 mei 2022 heeft de consument het formulier tot beëindiging van haar spaarrekening ondertekend. In dit formulier geeft zij Rabobank opdracht om het tegoed van haar spaarrekening bij Rabobank over te boeken naar haar betaalrekening bij Rabobank. Op diezelfde dag heeft de consument het formulier tot beëindiging van haar betaalrekening ondertekend. In dit formulier geeft zij Rabobank opdracht om € 162.507,24 over te boeken van haar betaalrekening bij Rabobank naar haar betaalrekening bij ABN AMRO. De consument heeft de ondertekende formulieren aan Rabobank geretourneerd.

2.12 Op 19 mei 2022 heeft Rabobank € 162.591,50 van de betaalrekening van de consument bij Rabobank overgeboekt naar haar betaalrekening bij ABN AMRO.

2.13 Bij beschikking van 23 mei 2022 heeft de rechtbank Zeeland-West-Brabant een bewind ingesteld over alle goederen die toebehoren of zullen toebehoren aan de consument met benoeming van de bewindvoerder tot bewindvoerder. De rechtbank heeft de beslissing omtrent het benoemen van een mentor aangehouden, omdat de consument naar het oordeel van de rechtbank in een beginnend stadium van dementie verkeerde en niet duidelijk was hoe het ziektebeeld zich zou ontwikkelen.

2.14 Op 16 juni 2023 heeft dochter [dochter 1] bij Rabobank een klacht ingediend over de overboeking door Rabobank van € 162.591,50 naar de betaalrekening van de consument bij ABN AMRO. Op 11 juli 2023 heeft Rabobank afwijzend op haar klacht gereageerd en dochter [dochter 1] doorverwezen naar ABN AMRO.

2.15 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de bewindvoerder (namens de consument), waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de bewindvoerder (namens de consument)

2.16 De bewindvoerder vordert (namens de consument) € 162.591,50 van Rabobank.

2.17 De bewindvoerder heeft zich op het standpunt gesteld dat Rabobank ten onrechte het bedrag van € 162.591,50 heeft overgeboekt van de betaalrekening van de consument bij Rabobank naar haar betaalrekening bij ABN AMRO.

In dit verband heeft (dochter [dochter 1] namens) de bewindvoerder het volgende aangevoerd:

a. Dochter [dochter 1] heeft altijd alle bankzaken voor haar ouders geregeld, maar haar zus, dochter [dochter 2], heeft alle volmachten laten intrekken. Dochter [dochter 1] is met haar moeder in 2021 bij een filiaal van Rabobank geweest om te regelen dat zij gemachtigd zou worden op de betaalrekeningen van haar moeder bij Rabobank. Dat was toen volgens een medewerker van Rabobank niet meer mogelijk, omdat haar moeder, de consument, dementerend was.

b. Later, toen het huis van haar ouders verkocht was, er geld van de consument op de betaalrekening bij Rabobank stond en de consument onder bewind gesteld zou worden, is dochter [dochter 1] weer bij een filiaal van Rabobank geweest. De desbetreffende medewerkers van Rabobank hebben toen vastgesteld dat het geld op de betaalrekening van de consument niet overgeboekt zou mogen worden zonder toestemming van dochter [dochter 1] (naast de toestemming van [dochter 2]). En toch is dit gebeurd.

c. De consument heeft een levenstestament en dat is ook in het bezit van Rabobank. Volgens het levenstestament zijn [dochter 1] en [dochter 2] gezamenlijk bevoegd. [Dochter 2] heeft de consument met de hand een briefje laten schrijven, waarna het geld toch is overgeboekt. Dit had niet mogen gebeuren, omdat de consument in 2021 al geen beslissingen meer mocht nemen. De bank die het geld heeft ontvangen, heeft wel contact opgenomen met Rabobank en de bewindvoerder, omdat het een ongebruikelijke transactie was. Rabobank heeft hier echter niets mee gedaan.

d. [Dochter 1] heeft toestemming van de bewindvoerder om haar en haar moeder, de consument, tijdens de mondelinge behandeling op 2 september 2024 te vertegenwoordigen.

Het verweer van Rabobank

2.18 Rabobank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de bewindvoerder. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of Rabobank het bedrag van € 162.591,50 aan de bewindvoerder moet vergoeden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

3.2 De bewindvoerder heeft (namens de consument) het standpunt ingenomen zoals weergegeven onder 2.17.

3.3 Daartegenover heeft Rabobank zich op het standpunt gesteld dat zij niet verplicht is het bedrag van € 162.591,50 aan de bewindvoerder terug te betalen. Volgens Rabobank mocht zij de betaalopdracht van de consument uitvoeren en kan zij de overboeking niet meer terugdraaien omdat deze onherroepelijk is geworden. Rabobank heeft toegelicht dat dochter [dochter 1] en dochter [dochter 2] volgens het levenstestament van hun moeder, de consument, gezamenlijk gevolmachtigd waren om, onder meer, haar bankzaken te regelen. Rabobank is echter van mening dat de consument na ondertekening van het levenstestament zelf óók beschikkingsbevoegd is gebleven. Pas op het moment dat de rechtbank het bewind over haar goederen heeft ingesteld, is de consument beschikkingsonbevoegd geworden, aldus Rabobank. Volgens Rabobank betekent dit dat de consument op het moment dat zij het verzoek tot opheffing van haar betaalrekening en haar spaarrekening bij Rabobank indiende, bevoegd was om die verzoeken aan Rabobank te doen. Rabobank is verder van mening dat zij ten aanzien van die verzoeken slechts heeft opgetreden als betaaldienstverlener en dat het in die rol haar taak was om aan de verzoeken van de consument gehoor te geven en de overboekingen uit te voeren. Rabobank is van mening dat volgens vaste jurisprudentie van de overheidsrechter en de commissie op Rabobank in haar rol van betaaldienstverlener geen bijzondere zorgplicht rust. Verder heeft Rabobank toegelicht dat zij gezien de feitelijke gang van zaken voorafgaand aan de overboeking een controle heeft uitgevoerd. Toen Rabobank de verzoeken tot opheffing van de spaar- en betaalrekening van de consument op 25 april 2022 ontving, heeft zij de dag daarna telefonisch contact met de consument gehad. Rabobank heeft toen geverifieerd of de verzoeken daadwerkelijk van de consument afkomstig waren en of zij met deze verzoeken instemde, aldus Rabobank. Ook heeft Rabobank toen geverifieerd of de consument op de hoogte was van de gevolgen van haar verzoeken. Rabobank heeft toegelicht dat zij tijdens dit telefoongesprek heeft onderzocht of er bij de consument sprake was van signalen van wilsonbekwaamheid, althans een wilsgebrek aangaande de verzoeken van de consument aan Rabobank. Naar aanleiding van dit onderzoek heeft Rabobank geconcludeerd dat de consument in staat was om de verzoeken te doen en dat Rabobank deze verzoeken dus diende uit te voeren, aldus nog steeds Rabobank. Volgens Rabobank heeft zij met dit telefoongesprek invulling gegeven aan haar zorgplicht door de achtergrond en de wil ten aanzien van de verzoeken van de consument te onderzoeken. Daarbij heeft Rabobank meegenomen dat deze verzoeken inhielden dat het saldo van de betaalrekening zou worden overgeboekt naar een betaalrekening die eveneens op naam van de consument stond. Het geld is dus in het vermogen van de consument gebleven. Als het saldo daarna wél het vermogen van de consument heeft verlaten door overboeking naar een betaalrekening van dochter [dochter 2], dan lag dat volgens Rabobank niet binnen haar beïnvloedingssfeer.

Rabobank heeft als bank een bijzondere zorgplicht

3.4 Dochter [dochter 1] is de gemachtigde van de bewindvoerder en verwoordt dus ook het standpunt van de bewindvoerder. De commissie begrijpt dat de bewindvoerder zich op het standpunt stelt dat Rabobank haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden. Rabobank heeft de betaalopdracht van de consument om € 162.591,50 over te boeken naar haar betaalrekening bij ABN AMRO uitgevoerd, terwijl zij volgens de bewindvoerder wist dat de consument niet (meer) in staat was zelf ten volle haar vermogensrechtelijke belangen behoorlijk waar te nemen.

3.5 De commissie oordeelt als volgt. Volgens vaste rechtspraak rust op banken tegenover particulieren een bijzondere zorgplicht die voortvloeit uit de maatschappelijke positie van banken in samenhang met hun bij uitstek professionele deskundigheid. Deze bijzondere zorgplicht kan gelden in contractuele en buitencontractuele rechtsverhoudingen. De inhoud en reikwijdte van deze bijzondere zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval.[1]

Rabobank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft Rabobank haar zorgplicht ten opzichte van de consument niet geschonden. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.7 Voor zover de bewindvoerder heeft betoogd dat Rabobank de betaalopdracht van de consument niet mocht uitvoeren, omdat enkel de beide dochters van de consument gezamenlijk bevoegd waren om een dergelijke betaalopdracht aan Rabobank te verstrekken, faalt dit betoog. De commissie constateert dat de consument met het levenstestament haar dochters een algemene volmacht heeft verleend om *gezamenlijk* in haar naam de rechtshandelingen te verrichten die in het levenstestament staan vermeld. Volgens het levenstestament betreft het onder meer haar bankzaken. Blijkens het levenstestament is de volmacht die de consument aan haar dochters heeft verleend een algemene volmacht als bedoeld in artikel 3:62 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).[2] Een volmacht brengt echter niet mee dat de volmachtgever (in dit geval de consument) zélf niet meer kan handelen. De volmachtgever behoudt volledig zijn bekwaamheid en zijn bevoegdheid ten aanzien van al zijn vermogensbestanddelen.[3] Dit betekent dat de consument met het verlenen van de volmacht aan haar beide dochters níet zelf de bevoegdheid heeft verloren om rechtshandelingen te verrichten.

---

[1] Zie Hoge Raad 9 januari 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2536, en Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107 (*'SNS-arrest'*).
[2] Zie voor dit artikel en de overige artikelen die in deze uitspraak worden aangehaald de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Asser/Kortmann 3-III 2017/68.

Hieruit volgt dat de consument in beginsel zelf bevoegd was om Rabobank de opdrachten te verlenen om haar spaar- en betaalrekening op te heffen en de saldi over te boeken naar haar betaalrekening bij ABN AMRO.

3.8 Daarnaast constateert de commissie dat volgens het levenstestament de beide dochters van de consument elkaar over en weer een 'ondervolmacht' kunnen geven voor het behartigen van de bankzaken van hun moeder en dat zij zodoende ieder *afzonderlijk* bevoegd zijn. Niet gesteld of gebleken is echter dat zij van deze mogelijkheid gebruik hebben gemaakt. De commissie gaat daarom ervan uit dat dochter [dochter 1] en dochter [dochter 2] slechts *gezamenlijk* bevoegd waren om namens hun moeder rechtshandelingen te verrichten. Zoals gezegd betekent dit echter niet dat de consument na het verlenen van de volmacht zélf niet meer bevoegd was om rechtshandelingen te verrichten.

3.9 Het voorgaande kan naar het oordeel van de commissie anders zijn als het opheffen van de betaal- en spaarrekening en de overmaking van de saldi naar haar betaalrekening bij ABN AMRO niet was wat de consument daadwerkelijk wilde én Rabobank niet gerechtvaardigd erop heeft mogen vertrouwen dat de verzoeken van de consument om haar betaal- en spaarrekening op te heffen en de saldi over te maken naar haar betaalrekening bij ABN AMRO, wél overeenkwamen met hetgeen zij daadwerkelijk wilde. Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan immers geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil. Dit volgt uit artikel 3:35 BW. Onder omstandigheden kan op de wederpartij een onderzoeksplicht rusten, dat wil zeggen zij zal soms moeten onderzoeken of de ander werkelijk wil wat hij verklaart. Bij schending van deze 'plicht' faalt haar beroep artikel 3:35 BW. Nader onderzoek zal des te eerder van de wederpartij kunnen worden verlangd naarmate de rechtshandeling voor de ander nadeliger is.[4] Dat hiervan sprake is, is echter niet (voldoende) gesteld.

3.10 In dit verband heeft de bewindvoerder aangevoerd dat Rabobank de betaalopdracht voor een overboeking van € 162.591,50 niet had mogen uitvoeren, omdat de consument op het moment dat zij haar handgeschreven brief heeft opgesteld (13 april 2022) niet meer wilsbekwaam was. Deze stelling passeert de commissie. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de consument op het moment dat zij Rabobank opdracht gaf om haar betaal- en spaarrekening op te heffen en de saldi over te boeken naar haar betaalrekening bij ABN AMRO, niet meer in staat was zelf ten volle haar vermogensrechtelijke belangen behoorlijk waar te nemen. De bewindvoerder heeft geen enkel document in het geding gebracht waar dit uit blijkt.

[4] T&C BW, commentaar op artikel 3:35 BW: Gerechtvaardigd vertrouwen.

Naar het oordeel van de commissie heeft Rabobank bovendien voldaan aan haar hiervoor onder 3.9 bedoelde onderzoeksplicht doordat zij telefonisch contact heeft gehad met de consument om te verifiëren of zij daadwerkelijk wilde wat zij in haar handgeschreven brief heeft verklaard. De commissie is van oordeel dat van Rabobank op dat moment niet meer kon worden gevergd.

3.11 Gelet op al het voorgaande faalt het beroep van de bewindvoerder (namens de consument) op schending van de zorgplicht door Rabobank. Bij dat oordeel speelt een rol dat het bedrag van € 162.591,50 is overgeboekt naar de betaalrekening van de consument bij ABN AMRO. Het bedrag is door deze overboeking dus niet uit het vermogen van de consument geraakt. De omstandigheid dat de rechtbank Zeeland-West-Brabant vier dagen na de overboeking, bij beschikking van 23 mei 2022, een bewind heeft ingesteld over alle goederen die toebehoren of zullen toebehoren aan de consument, maakt het voorgaande oordeel niet anders. Dat de Rabobank hiervan op de hoogte was of redelijkerwijs had moeten zijn, zou mogelijk relevant zijn geweest, maar dat daarvan sprake was, is niet gesteld of gebleken.

Klachtplicht

3.12 Rabobank heeft het standpunt ingenomen dat de bewindvoerder haar klachtplicht heeft geschonden, omdat er meer dan een jaar is verstreken nadat de overboeking heeft plaatsgevonden voordat zij namens de consument heeft geklaagd. Gelet op al het voorgaande laat de commissie een beoordeling van deze stelling achterwege.

Conclusie

3.13 De conclusie is dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat Rabobank haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden en dat Rabobank het bedrag van € 162.591,50 niet aan de bewindvoerder hoeft te vergoeden. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 3:35 BW

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.

Artikel 3:62 BW

1. Een algemene volmacht strekt zich slechts uit tot daden van beschikking, indien schriftelijk en ondubbelzinnig is bepaald dat zij zich ook tot die daden uitstrekt. Onder algemene volmacht wordt verstaan de volmacht die alle zaken van de volmachtgever en alle rechtshandelingen omvat, met uitzondering van hetgeen ondubbelzinnig is uitgesloten.
2. (...)