Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0004

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
mr. dr. N. Strohmaier, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	3 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De ex-partner van de consument heeft in totaal € 55.000,- vanaf de spaarrekening van de consument overgemaakt naar haar bankrekeningen. De consument stelt dat de ex-partner geen toegang had mogen hebben tot zijn spaarrekening omdat de volmacht daartoe in 2012 is beëindigd. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van de bank, geen bewijs overgelegd waaruit blijkt dat de volmacht in 2012 is geëindigd. De vordering moet worden afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier en de klachtbrief van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 oktober 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. De bank werd vertegenwoordigd door mevrouw [naam 1], legal counsel, en de heer [naam 2], teamlead Dagelijkse bankzaken.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een spaarrekening aan bij de bank. De consument heeft op 9 januari 2009 aan zijn toenmalige partner (hierna: ex-partner) een volmacht voor zijn spaarrekening verstrekt.

In de volmacht staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *De volmacht eindigt:*
> *(...)*
>
> *c) door herroeping door de volmachtgever die de volmacht (mede) heeft verleend;*
> *d) door opzegging door een gevolmachtigde;*
> *(...)Herroeping of opzegging is eerst van kracht nadat de bank daarvan schriftelijk in kennis is gesteld of daarvan op de volmacht een schriftelijke verklaring is gesteld.*
> *(...)"*

2.2 In de administratie van de Bank staat op 24 februari 2012 een aanvraag met daarin 'vervallen volmacht' vermeld.

2.3 Op 28 december 2021 heeft de ex-partner van de consument vanaf haar bankrekeningen in totaal € 55.000,- overgemaakt naar de spaarrekening van de consument.

2.4 Op 2 januari 2022 heeft de ex-partner van de consument weer in totaal € 55.000,- vanaf de spaarrekening van de consument overgemaakt naar haar bankrekeningen.

2.5 In februari 2022 is de scheiding tussen de consument en zijn voormalige partner uitgesproken.

2.6 Op 9 februari 2022 heeft de consument een financieel jaaroverzicht van de bank ontvangen waarin staat dat het saldo van de spaarrekening per 1 januari 2022 € 55.000,- bedroeg.

2.7 Op 10 februari 2022 heeft de consument met de bank gebeld, waarbij hij heeft aangegeven dat hij zich niet kan vinden in de afschrijvingen die op 2 januari 2022 hebben plaatsgevonden. De consument wil dat de bank het bedrag van € 55.000,- terugstort op zijn spaarrekening en neemt daarom contact op met de bank.

2.8 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert dat de bank een bedrag van € 55.000,- aan hem terugbetaalt. Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument de volgende argumenten aan.

2.10 Het bedrag van € 55.000,- is afgeschreven door een persoon die geen toegang had mogen hebben tot de spaarrekening. Volgens de consument heeft een medewerker van de bank in een telefoongesprek met hem erkend dat er sprake was van een datalek maar de bank heeft dit, ondanks meerdere verzoeken van de consument, niet schriftelijk willen bevestigen.

Het komt de consument voor dat de bank wel spreekt over een gemaakte fout waardoor het datalek is ontstaan, maar dat zij niet wil praten over de gevolgen daarvan en de terugbetaling van het afgeschreven bedrag. Medewerkers van de bank beloven dat de consument wordt teruggebeld, maar komen die belofte niet na. Als de consument de bank belt, dan staat hij uren in de wacht totdat hij iemand aan de lijn krijgt die niet op de hoogte is van de kwestie die dan weer belooft dat de consument wordt teruggebeld.

2.11 De ex-partner had al sinds 2012 geen volmacht meer. De consument denkt dat zijn voormalige partner jarenlang de jaarafschriften heeft onderschept zodat hij niet wist wat er op de spaarrekening gebeurde. Door een fout van de bank is de ex-partner toegang blijven houden tot de spaarrekening waardoor de afschrijvingen hebben kunnen plaatsvinden. De bank heeft, volgens de consument, eerder al toegegeven dat de volmacht is komen te vervallen.

2.12 Het staat buiten kijf dat het bedrag van € 55.000,- toekomt aan de consument. Door de echtscheiding heeft de consument € 300.000,- aan zijn ex-partner betaald. De ex-partner moest nog € 100.000,- aan de consument terugbetalen. Ze was dan ook begonnen met de terugbetaling. Het is de consument niet bekend wat de reden van de ex-partner is om op 2 januari 2022 vanaf de spaarrekening van de consument in totaal € 55.000,- over te maken naar haar bankrekeningen.

Het verweer

2.13 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank het bedrag van € 55.000,- aan de consument moet vergoeden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zij licht dit hierna toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument op 9 januari 2009 een volmacht voor zijn spaarrekening heeft verstrekt aan zijn ex-partner. Wel verschillen partijen van mening over de vraag of de betreffende volmacht in 2012 door de consument is ingetrokken. De consument is van mening dat hij de volmacht in 2012 heeft ingetrokken maar de bank betwist, ondanks de notitie in haar administratie, de intrekking van de volmacht. De bank voert aan dat zij geen schriftelijke verklaring van de intrekking van de volmacht heeft ontvangen, waardoor er niet is voldaan aan de voorwaarden voor intrekking van de volmacht. Daarnaast voert de bank aan dat er sprake was van rechtsverwerking en de schijn van vertegenwoordigingsbevoegdheid. Dit, aldus de bank, gelet op het feit dat de ex-partner maar liefst tot 2022, dus maar liefst tien jaar lang, overboekingen heeft verricht op de spaarrekening als ware dat er een volmacht was.

Verder voert de bank aan dat de consument niet heeft aangetoond dat de gelden hem toekomen en hij derhalve schade heeft geleden.

3.3 De commissie heeft in het klachtdossier geen aanknopingspunten kunnen vinden voor de juistheid van de stelling van de consument dat er een datalek was bij de bank. Hetgeen mondeling is besproken kan de commissie niet beoordelen, nu de inhoud van de gesprekken zich aan haar waarneming onttrekt en verder bewijs hierover ontbreekt.

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van de bank geen bewijs overgelegd waaruit blijkt dat de volmacht in 2012 is geëindigd. Dat in het systeem van de bank op 24 februari 2012 een aanvraag staat met daarin de vermelding 'vervallen volmacht' is voor de commissie onvoldoende om aan te nemen dat de volmacht toen is geëindigd. Uit deze vermelding kan namelijk niet worden afgeleid of er is voldaan aan de voorwaarden van de beëindiging van de volmacht van 9 januari 2009. Bovendien heeft de consument, door de ex-partner tot 2022 toe te laten tot zijn spaarrekening, ook de schijn van vertegenwoordigingsbevoegdheid gewekt. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument verklaard dat hij tot 2022 geen toegang en ook geen zicht had op zijn spaarrekening. Uit het overzicht van de desbetreffende rekening, dat de bank heeft verstrekt, is af te leiden dat de ex-partner ook in 2016, 2017, 2018 meerdere bij- en afschrijvingen heeft verricht op de spaarrekening van de consument. Het is niet gebleken dat de consument die transacties ter discussie heeft gesteld. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument ook nog verklaard dat in zijn huwelijkse voorwaarden een periodiek verrekenbeding was opgenomen en dat daar tijdens het huwelijk geen uitvoering aan was gegeven. Nu de scheiding tussen de consument en zijn ex-partner begin februari 2022 is uitgesproken, houdt de commissie het ervoor dat de ex-partner op 2 januari 2022 gerechtigd was tot het afgeschreven bedrag.

3.5 De consument heeft verder nog geklaagd over de gebrekkige communicatie van de bank. In haar brief van 9 januari 2023 erkent de bank dat zij de klacht beter had kunnen en moeten oppakken. Zij heeft excuses aangeboden voor het feit dat de consument lang heeft moeten wachten op een degelijke reactie op zijn klacht. Hoewel dit punt niet kan leiden tot toewijzing van de vordering, wil de commissie wel opmerken dat dit slordig is.

3.6 De commissie begrijpt dat het voor de consument heel vervelend is dat hij geraakt is door het handelen van zijn ex-partner, maar komt tot de conclusie dat de (eventuele) gevolgen die de consument daarvan ondervindt niet kunnen worden afgewenteld op de bank. Wat partijen verder nog hebben aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

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 oktober 2023, 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 6 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 2 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 2 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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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