Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0051
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 april 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 26 januari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De ouders van de consument hielden een rekening aan bij de bank. Zij zijn in 2016 overleden. De consument is erfgenaam van zijn ouders. De broer van de consument heeft in 2012 een machtiging verkregen op de betaalrekeningen. De consument stelt dat de bank onzorgvuldig gehandeld heeft bij het verlenen van de machtiging aan de broer. De commissie is van oordeel dat de consument zijn stellingen onvoldoende heeft onderbouwd met bewijsstukken. Niet is komen vast te staan dat de ouders niet wilden dat de machtiging aan zijn broer werd verleend. Voor het toewijzen van de vorderingen bestaat geen grond.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier 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 digitale hoorzitting op 5 november 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De ouders van de consument (hierna: de ouders) hielden een betaalrekening en spaarrekening aan bij de bank. In oktober 2012 heeft de broer van de consument zijn ouders bezocht in Spanje. Op 16 oktober 2012 hebben de ouders een machtiging ondertekend om de broer te machtigen op de rekeningen van zijn ouders. Op 6 november 2012 is de machtiging verleend.

2.2 Om ook toegang te krijgen tot internetbankieren voor beide rekeningen, heeft de broer op 8 november 2012 een formulier aan de buurvrouw van zijn ouders verstuurd om door hen te laten ondertekenen. Op 17 november 2012 is het formulier ondertekend aan de bank verstuurd.

2.3 In [maand 1] 2016 is de vader van de consument overleden. Zijn moeder is in [maand 2] 2016 overleden. De consument en zijn broer zijn beide erfgenaam. De broer van de consument zorgde ervoor dat alle openstaande rekeningen werden betaald en informeerde de bank over het overlijden van zijn ouders in [maand 3] 2016. Er zijn echter geen overlijdenspapieren aan de bank overgelegd. De rekeningen van de ouders zijn niet geblokkeerd.

2.4 In januari 2017 heeft de consument de overlijdenspapieren ontvangen, waarna hij zich tot de bank heeft gewend met het verzoek de rekeningen van zijn ouders te blokkeren. De rekeningen van de ouders zijn in juni 2017 op naam van de consument en zijn broer gezet.

2.5 Eind juni 2017 heeft de consument een formele klacht ingediend bij de bank over het verlenen van de machtiging aan zijn broer. In november 2017 heeft de consument een advocaat benaderd met het verzoek hem bij te staan. De advocaat heeft de bank verzocht duidelijkheid te verschaffen omtrent de gang van zaken. Tussen partijen is regelmatig contact geweest, maar dat heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

De klacht en vordering

2.6 De consument stelt dat de bank niet heeft gehandeld zoals van de bank mocht worden verwacht. Hij voert daartoe de volgende argumenten aan. De bank heeft niet de juiste procedures gevolgd bij het verlenen van de machtiging aan de broer. De machtiging is in november 2012 verleend zonder dat de bank contact heeft opgenomen met de ouders. De bank had een telefonische verificatie moeten uitvoeren, hetgeen niet is gebeurd. Bij het verlenen van internettoegang heeft de bank de handtekeningen op het door de broer aangeleverde formulier onvoldoende gecontroleerd. De handtekeningen vertonen weinig overeenkomsten met de oorspronkelijke handtekeningen van de ouders. Had de bank juist gehandeld, dan was zij erachter gekomen dat de ouders geen machtiging aan de broer wilden verlenen en dat de broer leugens vertelde. Verder is bij het op enig moment verwijderen van de machtiging van de broer niet ook de internettoegang verwijderd, waardoor de broer toegang bleef houden tot de betaalrekeningen. Nadat de bank de rekening van de overleden ouders in juni 2017 op naam van de consument en zijn broer zette, heeft zij de broer internettoegang verleend zonder daarvoor toestemming van de consument te vragen.

Tot slot heeft de consument gedurende een lange tijd geprobeerd duidelijkheid te verkrijgen omtrent de aan zijn broer verleende machtiging. De bank heeft daar onvoldoende aan meegewerkt. De consument zag zich hierdoor genoodzaakt een advocaat in te schakelen.

2.7 De consument vordert:
- openheid van zaken omtrent de rekeningen van zijn ouders;
- erkenning van de door de bank gemaakte fouten;
- dat de bank contact opneemt met zijn broer om zijn handelen af te keuren;
- dat de bank maatregelen neemt om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen;
- vergoeding van de advocaatkosten die hij genoodzaakt was te maken, ter hoogte van € 13.000,-.

Het verweer

2.8 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 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank onzorgvuldig heeft gehandeld jegens de consument en daarom gehouden is de gevorderde medewerking te verlenen. De commissie komt tot het oordeel dat niet is gebleken dat de bank onjuist heeft gehandeld en licht dat hieronder toe.

3.2 De commissie stelt voorop dat uit het klachtdossier niet blijkt wat er in november 2012 precies is gebeurd met betrekking tot de verleende machtiging. Wel staat vast dat de bank een machtigingsformulier heeft ontvangen dat ondertekend is door de ouders van de consument. Hoewel de ouders er, zo blijkt uit verklaringen van de consument, wel van op de hoogte waren dat de broer gemachtigd was op de rekeningen is niet gebleken dat zij daar op enig moment bij de bank over hebben geklaagd. Hetzelfde geldt voor de aan de broer verstrekte toegang tot internetbankieren op de rekeningen.

3.3 De consument heeft zijn stellingen dat de ouders geen machtiging en internettoegang met betrekking tot de rekeningen aan de broer wilden verlenen niet onderbouwd met bewijsstukken. Ook zijn stelling dat de broer zich met leugens de toegang tot de rekeningen heeft verschaft is op geen enkele wijze onderbouwd. De commissie is daarom van oordeel dat de consument onvoldoende bewijs voor zijn stellingen heeft aangeleverd. Voor het opnemen van contact met de broer bestaat geen aanleiding.

Indien en voor zover de bank een fout zou hebben gemaakt bij het in stand laten van de internettoegang op de rekeningen, kan dat niet tot toewijzing van de vorderingen leiden nu niet is gebleken dat enige schade is ontstaan aan de zijde van de consument of zijn ouders. Dat is door de consument zelf ook erkend.

3.4 Verder heeft de consument gesteld dat de bank niet heeft meegewerkt, althans niet voldoende heeft meegewerkt, aan zijn informatieverzoeken. De commissie overweegt dat de consument voor de bank te beschouwen was als een derde partij als het aankomt op de bankzaken van zijn ouders. De bank is niet gehouden op verzoeken van een derde in te gaan. Zou zij dat wel doen, dan zou zij immers riskeren onzorgvuldig te handelen jegens de rekeninghouders. Het kan de bank daarom niet verweten worden dat zij de consument niet terstond alle informatie heeft verstrekt waar hij om verzocht. Nadat de consument door de bank als belanghebbende kon worden aangemerkt, heeft zij hem uitgebreid te woord gestaan en de informatie verstrekt die nog beschikbaar was. De bank heeft aangegeven niet in staat te zijn meer openheid van zaken te geven dan zij al gedaan heeft, mede door het tijds-verloop. Welke informatie de bank nog meer zou moeten en kunnen geven is door de consument niet duidelijk gemaakt. Voor het toewijzen van de vordering tot vergoeding van de advocaatkosten bestaat geen grond.

3.5 Ten aanzien van de vordering van de consument die erop neerkomt dat de bank maatregelen neemt om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen, overweegt de commissie dat zij alleen bevoegd is een oordeel te geven over klachten die betrekking hebben op een individueel belang van de consument. Dat neemt niet weg dat de bank heeft aangegeven dat zij haar procedures inmiddels heeft verbeterd en deze bovendien voortdurend probeert te verbeteren, zodat zij in feite al aan de wens van de consument is tegemoetgekomen.

3.6 Gelet op het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de vorderingen van de consument moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.