Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0451

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	5 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

De consument treedt op namens de nalatenschap van zijn vader. Hij stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden doordat het lang heeft geduurd om inzage te krijgen in de rekeningafschriften van zijn vader. Daarnaast stelt hij dat de bank contante opnames in de periode van 2018 tot en met 2023 had moeten tegenhouden wegens misbruik van de rekening van zijn vader. De consument vordert vergoeding van de schade die hierdoor is ontstaan. De commissie oordeelt dat de bank verplicht was rekeningafschriften over een langere periode dan 15 maanden te verstrekken. De bank heeft in dat verband haar zorgplicht geschonden. Voor het overige is niet komen vast te staan dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. Voor het toewijzen van de vorderingen bestaat geen grond. De vorderingen worden daarom 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 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 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

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 vader van de consument had een betaalrekening en een spaarrekening bij de bank. Op de relatie tussen de vader van de consument en de bank zijn van toepassing de Algemene Bankvoorwaarden 2017, verder te noemen de algemene voorwaarden.

In artikel 2 (Zorgplicht) lid 1 van de algemene voorwaarden is bepaald:

> *"Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd.(...)"*

2.2 In artikel 19 lid 3 van de algemene voorwaarden is bepaald:

> *"Eerder verstrekte gegevens*
>
> *Gegevens die wij u hebben verstrekt, ontvangt u nogmaals als u daarom vraagt en uw verzoek redelijk is. Wij kunnen u hiervoor kosten in rekening brengen waarover wij u vooraf informeren. Wij hoeven eerder verstrekte informatie niet aan u te geven als wij daarvoor een goede reden hebben."*

2.3 In 2020 heeft de vader van de consument een levenstestament laten opmaken. In het levenstestament is onder meer het volgende opgenomen:

> *"**Verlening algemene volmacht***
>
> *Ik wijs aan tot mijn algemeen gevolmachtigde: mevrouw [naam]*
>
> *(...)*
>
> ***Bevoegdheden van de gevolgmachtigde***
>
> *(...)*
>
> *i. Bankzaken en overige financiële zaken*
>
> *Deze volmacht geeft de bevoegdheid om al mijn bankzaken en overige financiële zaken te regelen. Mijn bankzaken en overige financiële zaken omvatten onder meer het volgende:*
>
> *- bankrekeningen het gebruik – op alle mogelijke manieren – van al mijn bankrekeningen. Dat zijn alle rekeningen die (mede) op mijn naam bij een financiële instelling worden aangehouden, zoals betaal- en spaarrekeningen, beleggings-rekeningen en bankspaarrekeningen. Met gebruik bedoel ik alle bankzaken die ik met mijn rekeningen mag doen, zoals geld opnemen, betalingen verrichten aan derden en het gebruik van een eventueel krediet op de rekening. Onder gebruik valt ook het online gebruik, bijvoorbeeld via de mobiele telefoon of tablet.*
>
> *(...)*

<u>Geen controle bank</u>

(...) Ik realiseer mij dat een bank of andere financiële instelling niet controleert wat een gevolmachtigde met opgenomen gelden doet of welke overboekingen de gevolmachtigde maakt. De bank mag erop vertrouwen dat een gevolmachtigde handelt in overeenstemming met de bevoegdheden die hij heeft in het kader van deze volmacht. (...)"

2.4 Op [datum] 2023 is de vader van de consument overleden. Aan de consument en zijn zus is door de overige erfgenamen een volmacht verleend om gezamenlijk de overige erfgenamen te vertegenwoordigen ter zake van het beheer en de vereffening van de nalatenschap. Nadien is veelvuldig contact geweest tussen de consument en de bank over het verkrijgen van rekeningafschriften van de rekening van zijn vader. De bank heeft daarbij achtereenvolgens gevraagd om een verklaring van erfrecht, een volmacht van de zus van de consument en handtekeningen van de overige erfgenamen.

2.5 De consument heeft op 24 oktober 2023 een klacht ingediend bij de bank over transacties die hebben plaatsgevonden op de rekening van zijn vader en over de communicatie met de nabestaandendesk. De bank heeft zijn klacht op 24 november 2023 afgewezen.

2.6 Op 18 januari 2024 heeft de bank op verzoek van de consument mutatieoverzichten van de betaal- en spaarrekening aan hem verstuurd. Begin februari 2024 heeft hij digitaal toegang gekregen tot de rekeningen van zijn vader.

2.7 Op 2 augustus 2024 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de bank en de consument en zijn broer, waarbij de klacht ter sprake is gekomen. In dat gesprek heeft de consument aan de bank kenbaar gemaakt dat hij voornemens is de notaris die betrokken was bij het opstellen van het levenstestament aan te spreken vanwege onzorgvuldig handelen. Tot een oplossing van het geschil heeft het gesprek niet geleid. De consument heeft op 7 augustus 2024 beroep ingesteld bij de bank tegen de eerdere afwijzing van zijn klacht. De bank heeft dat beroep afgewezen.

2.8 De zus van de consument heeft aan de consument een volmacht verleend om de onderhavige procedure bij Kifid te voeren.

De klacht en vordering

2.9 De consument stelt dat de bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht. Hij voert daartoe het volgende aan.

2.10 Het contact met de nabestaandendesk verliep zeer moeizaam. Pas zes maanden na het overlijden van zijn vader heeft hij inzage gekregen in de rekeningafschriften. De consument is gemachtigde erfgenaam en gerechtigd over de rekeningen te beschikken. Het proces heeft onnodig lang geduurd. Hierdoor heeft de afhandeling van de nalatenschap vertraging opgelopen en hebben de erfgenamen onnodig kosten moeten betalen voor de rekeningen.

2.11 Verder voert de consument aan dat de bank geen veiligheidsprotocol heeft ingebouwd. Hierdoor konden er met de bankpas van de dementerende vader van de consument vanaf de jaren 2018 tot en met 2023 ongelimiteerd bedragen worden opgenomen van zijn rekening. In totaal is er voor ongeveer € 135.000,- aan contant geld gepind. Ook is er in een filiaal van de bank contant geld meegegeven, ondanks waarschuwingen van de consument en overige nabestaanden. In 2021 was er bovendien al melding gemaakt van ouderen-mishandeling bij Veilig Thuis. De bank heeft daar niets mee gedaan. De consument wijst er ook op dat de notaris die betrokken was bij het opstellen van het levenstestament niet onafhankelijk was en onrechtmatig heeft gehandeld. De bank dient de schade die is ontstaan te vergoeden.

2.12 Tot slot stelt de consument dat zijn vader een aflossingsvrije hypothecaire geldlening had afgesloten bij de bank. Deze constructie was zeer onvoordelig. De bank heeft nooit contact opgenomen om deze situatie met hem te bespreken.

2.13 De consument vordert:

- vergoeding van alle extra kosten die in verband met de rekeningen bij de bank zijn gemaakt, door hem begroot op € 44,40;
- vergoeding van de tijd die hij aan het geschil heeft moeten besteden, door hem begroot op € 4.459,40 op basis van € 95,- per uur;
- vergoeding van de bedragen die ontoelaatbaar zijn opgenomen van de rekening van zijn vader, door de consument begroot op € 135.000,-.

Het verweer

2.14 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

Waar draait de zaak om?

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank haar zorgplicht heeft geschonden door 1) het handelen van de nabestaandendesk na het overlijden van de vader van de consument; 2) niet in te grijpen bij de contante opnames en 3) geen contact op te nemen over de aflossingsvrije hypothecaire geldlening. De commissie komt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. Zij licht dat hieronder toe.

Het handelen van de nabestaandendesk

3.2 De consument heeft aangevoerd dat de nabestaandendesk onzorgvuldig heeft gehandeld, met name doordat het proces te lang heeft geduurd. De bank heeft dat gemotiveerd betwist. De bank diende te verifiëren of zij aan de verzoeken van de consument kon voldoen aan de hand van een verklaring van erfrecht. Omdat uit de verklaring van erfrecht bleek dat de consument en zijn zus tezamen bevoegd waren om over de nalatenschap te beschikken, vroeg de bank een volmacht van de zus op. Het is beleid van de bank om tot maximaal 15 maanden voor de datum van overlijden informatie over de rekening te verschaffen. Daarom vroeg de bank handtekeningen van alle erfgenamen voor het verstrekken van rekeningafschriften buiten die periode. De consument heeft uiteindelijk alle stukken gekregen waar hij om vroeg. De bank heeft bovendien excuses aangeboden voor de duur van het proces en de kosten voor het verstrekken van papieren afschriften vergoed.

3.3 Naar het oordeel van de commissie was de bank verplicht om over een langere periode dan 15 maanden rekeningafschriften te verstrekken aan de consument, vanaf het moment dat de bank beschikte over de verklaring van erfrecht en de volmacht van de zus. Die verplichting staat in artikel 19 lid 3 van de algemene voorwaarden. Dat de bank een ander beleid voert ontslaat haar niet van die verplichting. Door die verplichting niet na te komen schond de bank haar in artikel 2 algemene voorwaarden opgenomen zorgplicht. Voor het overige is, gelet op de toelichting van de bank, geen sprake van een zorgplichtschending of strijd met de eisen van redelijkheid en billijkheid. De bank is juist zorgvuldig omgegaan met de rekeninginformatie van de vader van de consument door te verifiëren of de consument namens de nalatenschap mocht optreden. De kosten voor de rekeningafschriften zijn door de bank reeds vergoed. De tijd die de consument aan het verkrijgen van de rekeningafschriften heeft besteed, komt niet voor vergoeding in aanmerking.[1] De consument heeft niet onderbouwd dat hij daadwerkelijk inkomsten is misgelopen. Ondanks de zorgplichtschending is er daarom geen grond om de gevorderde vergoedingen voor kosten en bestede tijd toe te wijzen.

De betwiste betalingstransacties

3.4 Ten aanzien van de door de consument betwiste contante opnames van de rekeningen van zijn vader, overweegt de commissie het volgende. Zoals gezegd heeft de bank een zorgplicht jegens haar klanten. De omvang van die zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval, waaronder de aard van de relatie. In dit geval betreft het de relatie tussen een betaaldienstverlener en een betaaldienstgebruiker. Volgens de vaste lijn van de Geschillencommissie van Kifid mag van de bank als betaaldienstverlener worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[2]

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid, nrs. 2021-0932, 2025-0294 en 2025-0181. Deze uitspraken zijn te vinden via www.kifid.nl/uitspraken.
[2] Geschillencommissie Kifid, nr. 2016-602.

Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[3] Een algemene monitoringsplicht zou het proces van automatische gegevensverwerking en het maatschappelijk belang wat daarmee gediend is, kunnen schaden. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij kennis heeft van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bepalend daarin is waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[4]

3.5 Het is niet gebleken dat de bank zich bewust was van misbruik van de rekening van de vader van de consument. De consument heeft weliswaar een melding gedaan van ouderen-mishandeling bij Veilig Thuis, maar het is niet gebleken dat de bank daarvan op de hoogte is gebracht. Ook heeft de consument bij de bank geen melding gemaakt van het vermeende onzorgvuldig handelen van de notaris bij het opstellen van het levenstestament. Van de bank kon daarom niet worden verwacht dat zij ingreep in contante opnames gedaan door een bevoegde rekeninghouder dan wel gevolmachtigde. Van een zorgplichtschending is geen sprake.

De aflossingsvrije hypothecaire geldlening

3.6 De consument heeft tot slot gesteld dat de bank contact met zijn vader had moeten opnemen vanwege de ongunstige aflossingsvrije hypotheek. De commissie gaat aan dit klachtonderdeel voorbij wegens onvoldoende onderbouwing. Niet is verduidelijkt waarom de hypotheek ongunstig zou zijn en waarom de bank contact had moeten opnemen.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn de hiervoor genoemde bedingen in de algemene voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.8 Uit het voorgaande volgt dat de klacht deels gegrond en deels ongegrond is en dat de vorderingen worden afgewezen.

[3] Geschillencommissie Kifid, nrs. 2024-1089 en 2025-0323.
[4] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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