Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1014

(mr. L. van Berkum, voorzitter, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem,
drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	20 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht bank. Betalingstransacties. De consument stelt, in het kader van de afwikkeling van de nalatenschap van de erflater, dat de bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht doordat zij de erflater onvoldoende heeft beschermd bij de voor hem ongebruikelijke transacties met grote bedragen vanaf zijn betaalrekening naar onder andere een buitenlands rekeningnummer. De commissie is echter van oordeel dat het hier gaat om toegestane transacties waarbij de bank is opgetreden als betaaldienstverlener. Er was geen reden voor de bank om deze transacties niet uit te voeren. Voor zover de bank alleen bij de zakelijke betaalrekening van de erflater een waarschuwing heeft gegeven, kan deze kennis de erflater ook voor wat betreft zijn particuliere betaalrekening worden aangerekend. Uit de communicatie tussen de bank en de erflater blijkt dat hij destijds ervan uitging dat hij in overleg met zijn accountant investeringen deed in een vakantiepark. De zorgplicht van de bank gaat niet zo ver dat zij deze transacties nader had moeten onderzoeken. Voor wat betreft het verzoek van de consument dat zij volledig inzage dient te krijgen in het gehele dossier van de erflater bij de bank, is de commissie van oordeel dat de bank dit niet zondermeer hoeft te doen. De bank mag weigeren om (ongedefinieerde) stukken, uit het dossier van de erflater te verstrekken omdat rechten van derden in het geding (kunnen) zijn. De vorderingen 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 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

2.1 De consument is executeur-afwikkelingsbewindvoerder in de nalatenschap van haar vader de heer[naam 1] die op [datum] 2022 is overleden (hierna: de erflater).

2.2 Uit de verklaring van executele van 3 november 2022 blijkt dat de twee als executeur-afwikkelingsbewindvoerder benoemde personen ieder zelfstandig bevoegd zijn tot beheer en beschikking over alle goederen en waarden behorende tot nalatenschap van de erflater.

Wat is er gebeurd?

2.3 De erflater had zowel een particuliere als zakelijke betaalrekening bij de bank. Op de overeenkomst, voor wat betreft de particuliere betaalrekening, waren van toepassing de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden betalen en online diensten van de Rabobank 2021 (hierna: de voorwaarden 2021).

2.4 De erflater had een onderneming genaamd [naam onderneming] BV (hierna: de VSBV). De consument is ook aangesteld als bestuurder van de VSBV.

2.5 De erflater heeft in 2021 een bedrag van in totaal € 1.150.000,- overgeboekt naar rekeningen van derden. Deels in delen van € 50.000,- naar een rekening in Litouwen, daarnaast naar een rekening van een andere rekeninghouder bij de bank en ook naar een rekening van een rekeninghouder bij een andere bank (ABN AMRO bank).

2.6 Volgens de consument is de erflater slachtoffer geworden van fraude. De erflater zou door zijn accountant in contact zijn gebracht met personen verbonden aan een onderneming genaamd [naam bedrijf] (hierna: [naam bedrijf]). Volgens de consument heeft [naam bedrijf] en/of daaraan gelieerde partijen en/of de accountant aan de erflater hoge rendementen voorgehouden indien hij investeringen zou verrichten aan [naam bedrijf] dan wel aan de daaraan gelieerde partijen.

2.7 Uit een, door de bank overgelegde, uittreksel van de Kamer van Koophandel blijkt dat [naam bedrijf] is opgericht op 17 april 2018 en op 4 oktober 2022 in staat van faillissement is verklaard. [naam bedrijf] kende twee bestuurders, de heer [naam 2] en de heer [naam 3], hierna aangeduid als Persoon 1 en Persoon 2.

2.8 De erflater heeft in de periode tussen april en augustus 2021 diverse transacties verricht van zijn particuliere betaalrekening naar [naam bedrijf] en naar de bankrekening van Persoon 1. Ook heeft hij tot en met 1 maart 2022 diverse betalingen van [naam bedrijf] en Persoon 1 op zijn betaalrekening ontvangen. Ook vanaf de zakelijke betaalrekening zijn transacties verricht aan [naam bedrijf] en andersom ook bedragen ontvangen.

2.9 De erflater had op basis van meerdere overeenkomsten van geldlening zowel privé als op naam van VSBV, met bedragen van respectievelijk € 50.000,-, € 100.000,-, € 150.000,- en € 550.000,- geleend aan Persoon 1 en Persoon 2.

2.10 De bank heeft naar aanleiding van de eerste transactie die de erflater middels de zakelijke betaalrekening aan (de Litouwse rekening van) [naam bedrijf] heeft gedaan, contact met hem opgenomen omdat deze transactie in het detectiesystemen van de bank was gelopen. De bank heeft van het telefoongesprek op 28 april 2021 de volgende notitie overgelegd:

"Notitie: Klant gebeld, gesproken met [de erflater] van [de VSBV]. Klant gaat, via zijn accountant [...], recreatiewoningen kopen in Litouwen. Deze woningen vallen onder Europarcs. Dit is een belegging van de klant waar hij zeer weinig voor hoeft te doen. Zijn accountant heeft hem in contact gebracht met [naam bedrijf]. Transactie is akkoord. Er volgen in de toekomst nog meer betalingen tgv [naam bedrijf]. Klant heeft gevraagd om een bevestiging per mail, deze doorgemaild. Geen vermoeden van fraude.

2.11 De bank heeft op 28 april 2021 vervolgens naar de erflater een e-mail gestuurd waarin de bank dat wat met hem is besproken aan hem heeft bevestigd.

2.12 De bank heeft op 25 november 2021 een telefoongesprek gevoerd met de erflater. Daarvan heeft de bank de volgende notitie overgelegd:
"Gespreksverslag [VSBV]: (op 25-11-2021 telefonisch gesproken met [de erflater]) Besproken punten:
(...).
[de erflater] geeft aan dat hij vanuit de verkoop van het OG in 2020/2021 via contact met zijn accountant een deel van de opbrengst op een depot rekening heeft overgemaakt. Op deze depot rekening krijgt hij 1% rente vergoed. De tegenpartij van deze boekingen is [naam bedrijf] waar tussen april en augustus 700K naar toe is geboekt. De vestigingsplaats en tegenrekening van deze partij is Litouwen. [de erflater] weet niet waarom deze partij met haar rekening in Litouwen is gevestigd maar gaf aan dat er hiertoe informatie ingewonnen kan worden bij zijn accountant [...]. Hij zou het telefoonnummer naar mij doormailen. In april 2021 is er 150K overgeboekt naar de rekening in Litouwen. Vanuit een FEC alert , heeft een collega van KYC Fraude toen contact opgenomen met [de erflater] en is geconcludeerd dat de transactie akkoord was. Het volgende is toen vastgelegd door de collega van KYC Fraude: [zie de notitie van de bank hierboven onder punt 2.10]"

2.13 Op 19 april 2022 heeft de consument contact met de bank opgenomen, vanwege haar vermoeden dat haar dementerende vader (de erflater) slachtoffer zou zijn geworden van fraude en oplichting. De bank heeft het gesprek per e-mail bevestigd en hen aangeraden om aangifte te doen.

2.14 De accountant van de consument heeft op 20 april 2022 de geldleningsovereenkomsten tussen de erflater en de Persoon 1 en Persoon 2 (zie 2.9) opgezegd en verzocht om de leningen binnen 3 maanden af te lossen. De consument heeft diezelfde dag de bank over dat bericht geïnformeerd.

2.15 Op 22 april 2022 heeft een telefoongesprek tussen de voormalige gemachtigde van de erflater (de zus van de consument) en de bank plaatsgevonden. De bank heeft daarvan de volgende notitie overgelegd:
"Zij is gevolmachtigde dochter en contactpersoon in dit dossier. Geen concrete zaken aangegeven, wel uitgelegd hoe wij globaal omgaan met dit soort dossiers. Haar verhaal aangehoord: vader doet al langere tijd wat hij zelf wil (heel z'n leven eigenlijk) en heeft met een accountant samen in 2021 investeringen gedaan. Dit is begonnen in april 2021 en er liggen leningsovereenkomsten aan ten grondslag (zie bijlage). Deze leningen zijn nu opgezegd, ze hopen dat ze na de opzegtermijn de tegenpartij in gebreke kunnen stellen zodat het een strafzaak kan worden. Mevrouw verteld dat ik het voorlopig vooral zie als civiele zaak en dat de bank hierin niet zo veel kan doen. Dit begrijpt ze. In z'n algemeenheid uitgelegd hoe de banken werken met dit soort zaken zonder heel concreet te zijn."

2.16 Op 14 juli 2022 heeft de bank telefonisch contact opgenomen met de voormalige gemachtigde van de erflater (de zus van de consument), aangezien zij geen aangifte had ontvangen van haar en/of van de erflater. De gemachtigde heeft daarbij aangegeven dat ze geen aangifte meer zullen doen en het faillissement hebben aangevraagd. De bank heeft naar aanleiding van dit telefoongesprek een bevestiging gestuurd naar de gemachtigde van hetgeen partijen hebben besproken en aangegeven dat zij het dossier zouden sluiten.

2.17 De consument heeft op 20 februari 2023 een e-mail aan de bank gestuurd in verband met nieuwe ontwikkelingen en ook met het verzoek om overzichten van de transacties die zijn gedaan door de erflater aan [naam 1] en Persoon 1 van zowel zijn particuliere als de zakelijke betaalrekening. De bank heeft op 21 februari 2023 een overzicht van de betreffende transacties opgestuurd.

2.18 Naar aanleiding van een verzoek van de consument op 23 juni 2023 voor een belafspraak, heeft de bank op 27 juni 2023 gereageerd dat niet zinvol te achten omdat zij niets zou kunnen betekenen voor de consument bij haar plan om aangifte te gaan doen van de mogelijke oplichting en/of het mogelijke witwassen.

2.19 Op 21 juli 2023 heeft de consument geklaagd bij de afdeling bedrijven van de bank dat de bank haar zorgplicht zou hebben geschonden door het faciliteren van transacties naar [naam bedrijf]. De bank heeft daar op 22 juli 2023 op gereageerd dat zij van mening is dat zij haar zorgplicht niet heeft geschonden.

2.20 De consument heeft op 3 november 2023 opnieuw een klacht ingediend bij de bank.

De bank heeft bij brief van 28 november 2023 gereageerd dat de door de erflater en VSBV geleden schade niet voor vergoeding in aanmerking komt, aangezien de erflater zowel de zakelijke als de particuliere transacties zelf heeft geïnitieerd en geautoriseerd.

2.21 Op 22 januari 2024 heeft de consument een klacht bij de klachtenservice van de bank ingediend. Daar heeft de bank bij brief van 28 februari 2024 op gereageerd.

2.22 Het ontstane geschil heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.23 De consument heeft in dit geval, in deze procedure bij Kifid, haar klacht beperkt tot de transacties die zijn gedaan vanaf de particuliere betaalrekening van de erflater.

2.24 De consument stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door te faciliteren dat de erflater de transacties heeft kunnen verrichten aan [naam bedrijf] en de daaraan gelieerde partijen, die volgens de consument fraudeurs zijn gebleken. Voor wat betreft de particuliere betaalrekening gaat het om 4 transacties van € 50.000,- naar een rekening in Litouwen en 5 transacties van € 50.000,- naar twee andere bankrekeningen; totaal een bedrag van € 450.000,-. De consument stelt, namens de erven, dat zij recht hebben op vergoeding door de bank van dit bedrag vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 19 augustus 2021.

2.25 De consument heeft de vordering als volgt toegelicht. Volgens de consument heeft de bank in het geheel geen onderzoek gedaan naar de bedoelde transacties vanaf de particuliere betaalrekening van de erflater. De bank heeft deze niet gemonitord en daar geen contact met de erflater over opgenomen of hem daarvoor gewaarschuwd. De bank had onderzoek moeten doen naar de partijen aan wie de erflater de betalingen heeft verricht. Het ging om voor de erflater (meerdere) ongebruikelijke transacties van grote bedragen. De consument acht niet voldoende dat alleen de zakelijke afdeling van de bank contact met de erflater had opgenomen na de eerste transactie vanaf de zakelijke rekening. De bank had juist ook naar aanleiding van de transacties van € 50.000,- van de particuliere rekening met de consument contact op moeten nemen. De bank heeft naar de transacties vanaf de particuliere rekening in het geheel geen onderzoek gedaan en is daarmee tekortgeschoten in haar zorgplicht. Dat ook vanaf de particuliere rekening transacties werden gedaan had voor de bank juist een zelfstandige reden voor uitgebreider onderzoek moeten zijn of een (extra) signaal moeten zijn dat de bank niet zonder meer op de verklaring van de erflater kon afgaan.

2.26 Een tweede deel van de klacht gaat erover dat de bank niet heeft voldaan aan het verzoek van de consument om volledig inzage te krijgen in het dossier van de erflater bij de bank.

Het verweer

2.27 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

Is de klacht behandelbaar?

3.1 De bank heeft primair het verweer gevoerd dat het deel van de klacht over de betalingstransacties niet behandelbaar is omdat deze kennelijk ongegrond zou zijn gelet op vraag 3 onder 6 van het Reglement van Kifid. De commissie gaat voorbij aan dit verweer omdat de klacht en de omstandigheden van het geval voldoende aanknopingspunten bieden om deze inhoudelijk te beoordelen.

Waar gaat het om?

3.2 De commissie ziet zich allereerst gesteld voor de vraag of de bank tekort is geschoten in haar zorgplicht bij de negen betalingstransacties van € 50.000,- die vanaf de particuliere betaalrekening van de erflater zijn gedaan. Daarnaast gaat de klacht over de vraag of de bank de consument volledig inzicht dient te geven in het dossier van de erflater bij de bank.

3.3 De commissie zal hieronder eerst toelichten waarom zij van oordeel is dat de bank niet is tekort geschoten in haar zorgplicht bij de betreffende betalingstransacties. Dit is in lijn met eerdere uitspraken van de commissie en wordt hieronder toegelicht.[1]

3.4 Vanaf 3.17 licht de commissie toe waarom zij van oordeel is dat de bank de consument niet zondermeer inzage hoeft te geven in het (gehele) dossier van de erflater.

De bank is opgetreden als betaaldienstverlener

3.5 Het gaat hier om betalingstransacties van de (particuliere) betaalrekening van de erflater.

3.6 Op basis van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) voert een betaaldienstverlener (de bank) een betalingstransactie slechts uit als de betaler (de klant) instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht.[2]

[1] Vergelijk Kifid GC nrs. 2024-0503, 2024-0474, 2023-0982, 2022-0235, 2022-0178 en 2021-0839, deze en andere vergelijkbare uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl
[2] Dit artikel en andere relevante artikelen uit het BW zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en de procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen.[3]
Er is dan sprake van een toegestane betalingstransactie. De bank is voorts verplicht om gevolg te geven aan een betaalopdracht van een rekeninghouder.[4]

3.7 De erflater heeft de transacties zelf gedaan en geautoriseerd, zoals de bank onbetwist heeft gesteld. De erflater heeft in de periode tussen april tot en met augustus 2021 diverse transacties verricht middels zijn betaalrekening naar [naam bedrijf] en Persoon 1. Ook heeft hij tot maart 2022 meerdere betalingen ontvangen van [naam bedrijf] en Persoon 1. In dezelfde periode heeft de erflater ook vanaf zijn zakelijke betaalrekening betalingen verricht en ontvangen van [naam bedrijf]. De bank heeft bij de transacties opgetreden als betaaldienstverlener.

3.8 In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten ervan op de hoogte was dat geld werd overgemaakt naar een mogelijk onbetrouwbare partij of dat de erflater handelde op instructie van een derde (mogelijke oplichter). Het is ook niet gebleken of vast komen te staan dat sprake is geweest van fraude. Dat de afdeling fraude van de bank erbij betrokken is geweest, is daarvoor niet relevant. Zoals de bank heeft toegelicht, is de afdeling fraude betrokken geraakt naar aanleiding van de melding van de zus van de consument dat de erflater waarschijnlijk slachtoffer was geworden van fraude (zie 2.15). De afdeling fraude van de bank gaat dan zo'n melding onderzoeken. De melding is bovendien pas gedaan (in april 2022) nadat alle (betreffende) transacties al hadden plaatsgevonden. Vervolgens is in juli 2022 door de zus van de consument bij de bank gemeld dat de erflater (op dat moment) geen aangifte zou gaan doen. Het was voor de bank, ten tijde van de transacties of daarna, niet mogelijk om vast te stellen of er sprake was van oplichting, een fout gelopen investering of een zakelijk geschil. Bij de afspraken die de consument had gemaakt met [naam bedrijf] dan wel Persoon 1 en Persoon 2, was de bank geen partij. Door de consument of (voor diens overlijden) door de erflater is (destijds) ook geen aangifte bij de politie gedaan van mogelijke frauduleuze transacties of oplichtings-praktijken.

3.9 De bank heeft wel geldleningsovereenkomsten overgelegd, die destijds door de erflater aan de bank zijn verstrekt. Daaruit blijkt dat de erflater (met zijn BV en in privé) geld had geleend aan [naam bedrijf] (in naam) en/of aan Persoon 1 en Persoon 2. Daaruit heeft de bank juist kunnen en mogen afleiden dat aan de transacties van de consument lenings-overeenkomsten ten grondslag hebben gelegen. Dat de leningen uiteindelijk niet zijn terugbetaald door de betreffende partijen betekent niet per definitie dat sprake is van fraude. Zoals hiervoor genoemd staat het niet vast dat daadwerkelijk sprake is geweest van fraude.

[3] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.
[4] Dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 BW.

Hoewel de toelichting van de consument op zichzelf niet onaannemelijk is – aangezien de bedragen niet meer zijn teruggekomen – dat de erflater waarschijnlijk onder valse voorwendselen is overgehaald om transacties met grote bedragen te doen naar kennelijk onbetrouwbare partijen, is het niet gebleken dat de bank op dat moment daarvan op de hoogte was of had kunnen zijn.

3.10 De bank heeft toegelicht dat de eerste transactie vanaf de zakelijke rekening van de erflater naar [naam bedrijf], in het detectiesysteem van de bank was gelopen en dat dat aanleiding was om met de erflater contact op te nemen. Zoals uit de telefoonnotitie van de bank blijkt (zie 2.10), heeft de erflater op dat moment verklaard dat het zou gaan om investeringen in een vakantiepark, welke investeringen hij in overleg met zijn accountant deed. De bank heeft dit telefoongesprek ook aan de erflater bevestigd per e-mail van 28 april 2021.

3.11 De commissie is van oordeel dat voor zover de bank alleen bij de zakelijke betaalrekening (van de BV) van de erflater contact met hem heeft opgenomen – nadat de eerste transactie aan de rekening van [naam bedrijf] in Litouwen, in het detectiesysteem van de bank was gelopen – en hem daarbij heeft gewezen op de mogelijke risico's, dat deze kennis de erflater ook voor wat betreft zijn particuliere betaalrekening kan worden aangerekend. Anders dan de consument heeft gesteld, bestond er voor de bank in dit geval geen verplichting om ook een (zelfstandig) onderzoek naar de transacties vanaf de particuliere betaalrekening van de consument te doen. Te meer daar de erflater had aangekondigd dat meerdere betalingen (investeringen) van hem aan dat rekeningnummer (van [naam bedrijf] zouden volgen.

3.12 Dat de erflater de transacties mogelijk (achteraf gezien) niet had gewild, doet daar niet aan af. De bank was geen partij bij tot stand gekomen geldleningsovereenkomsten en/of de transacties tussen de erflater en het (mogelijke frauduleuze) bedrijf ([naam bedrijf]) en/of de door de consument veronderstelde oplichters aan wie de erflater de transacties heeft verricht.

De zorgplicht van de bank

3.13 De (algemene) zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op, in dit geval, de betaalrekening van de erflater.[5] Op de rol van de betaaldienstverlener zijn geen specifieke publiekrechtelijke zorgplichten van toepassing. Van een betaaldienstverlener wordt niet verwacht dat zij (in het algemeen) onderzoek uitvoert als zij een betaalopdracht ter uitvoering krijgt aangeboden. De bank heeft geen plicht om transacties te monitoren. Een dergelijke algemene monitorings-verplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Dit kan anders zijn als de betaaldienstverlener zich daadwerkelijk bewust is van frauduleus betalingsverkeer.

[5] Vergelijk Kifid GC nr. 2021-0806.

3.14 Zoals hiervoor is toegelicht, is niet gebleken dat de bank zich bewust was van (mogelijk) frauduleus betalingsverkeer. Voor zover de consument heeft aangegeven dat de betalingen hoger (en frequenter) waren dan wat voor de erflater gebruikelijk was, maakt dat niet dat de bank wist dat de erflater werd opgelicht of voor zijn doen buitensporig grote betalingen verrichtte. De erflater had bovendien verklaard dat het ging om (grote) investeringen om rendement te behalen. Bovendien is niet komen vast te staan dat de erflater geld heeft overgemaakt naar een frauduleuze partij of dat sprake was van oplichting.
De erflater was zelf verantwoordelijk om onderzoek te doen naar de partij met wie hij zaken deed. Er was voor de bank dan ook geen reden om de overboekingen te blokkeren of de erflater daarvoor te waarschuwen.

3.15 Hoewel de commissie kan begrijpen dat de consument het vermoeden heeft dat de erflater verleid is geweest tot het doen van (te) risicovolle investeringen en/of met onbetrouwbare partijen in zee is gegaan en daardoor veel geld is kwijtgeraakt, kan deze schade in dit geval niet aan de bank worden toegerekend.

3.16 De conclusie is dat de bank niet kan worden verplicht de door de consument gestelde schade te vergoeden. De vordering moet daarom worden afgewezen.

De bank hoeft geen inzage te geven in het complete dossier van de erflater bij de bank

3.17 De commissie gaat voorts in op de vraag of de bank de consument zondermeer inzage dient te geven in het (gehele) dossier van de erflater bij de bank.

3.18 Vast staat dat de bank aan de consument reeds inzage heeft verstrekt in verschillende (gevraagde) stukken uit het dossier van de erflater bij de bank. In de onderhavige procedure zijn verder ook al notities van de bank ingebracht van de met de erflater gevoerde telefoon-gesprekken en door de bank verstuurde e-mails.

3.19 De bank stelt naar het oordeel van de commissie voorts terecht dat zij slechts gehouden is stukken uit het dossier van de erflater aan te leveren als deze stukken voldoende zijn bepaald en duidelijk wordt gemaakt met welk doel de stukken worden opgevraagd. De bank kan niet worden verplicht tot het doen van onderzoek naar bepaalde gegevens uit het dossier van de erflater die de consument (de erven) nodig acht voor een (strafrechtelijk) onderzoek naar mogelijke frauduleuze praktijken waarvan de erflater mogelijk slachtoffer is geworden. Op grond van artikel 23 van de AVG[6] is de verplichting van de bank om inzage te geven beperkt. De bank mag weigeren om (ongedefinieerde) stukken, uit het dossier van de erflater aan de consument te verstrekken omdat rechten van derden in het geding (kunnen) zijn. De op de AVG gebaseerde rechten, zoals het recht op inzage, zijn geen voor overgang vatbare rechten.[7]

[6] De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG); met uitleg te vinden via de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl
[7] Zie rechtbank Den Haag 24 januari 2023, ECLI:NL:RBDHA:2023:612.

Het belang van derden en/of de bank is groter dan het onbekende belang van de consument bij het verkrijgen van de niet nader omschreven (persoons)gegevens uit het dossier van de erflater bij de bank.

Wat is de conclusie?

3.20 De conclusie is dat de vorderingen van de consument moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder enkele relevante artikelen uit het Burgerlijk Wetboek (BW) waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 522

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 524

De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,

a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en
b. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.

2 Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen. (...)

Artikel 533

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.