Commissie van Beroep uitspraak 2025-0051

prof. dr. mr. R.H. de Bock, voorzitter, mr. S.C.H. Molin,
prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon, P.G. Polstra AA RB, W.J. Steenhoven, leden en
mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum uitspraak	10 juli 2025
Beroep ingediend door	Mevrouw [naam 1], in haar hoedanigheid als bewindvoerder over de goederen van de heer [naam 2], verzoeker in beroep, verder te noemen de consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., verweerster in beroep, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

Zorgplicht bank. De consument is volgens zijn bewindvoerder en familie het slachtoffer van financieel misbruik. De bewindvoerder van de consument verwijt de bank dat zij haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden doordat zij onvoldoende heeft gedaan om dit misbruik te voorkomen of te beëindigen. De Commissie van Beroep is het met de Geschillencommissie eens dat op basis van het dossier niet vast is komen te staan dat er daadwerkelijk financieel misbruik is gemaakt van de consument. Ook is niet gebleken dat de consument zodanige signalen van dementie vertoonde dat de bank op grond daarvan in actie had moeten komen. De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden. De overige klachten slagen evenmin. De uitspraak van de Geschillencommissie wordt bevestigd.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 18 december 2024 ontvangen beroepschrift met bijlagen heeft de bewindvoerder namens de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 25 november 2024 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2024-1025).

1.2 De bank heeft een op 3 maart 2025 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling van het beroep heeft plaatsgehad op 14 april 2025. De dochter van de consument ([naam 3]) was daarbij aanwezig, samen met [naam 1], bewindvoerder bij [X] Bewindvoering V.O.F. Namens de bank was [naam 4], Teamlead Dagelijkse Bankzaken, aanwezig. De bank werd vertegenwoordigd door mr. W.T.N. Vlasveld, advocaat kantoorhoudende te Den Haag. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. De bewindvoerder heeft een pleitnota overgelegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 25 november 2024.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.5. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 De consument houdt een spaarrekening aan bij de bank. Daarnaast houdt de consument een betaalrekening aan bij tenminste één andere bank.

3.3 In de jaren voorafgaand aan 2018 werden van de spaarrekening enkele opnames per jaar gedaan van gemiddeld een paar honderd euro. Vanaf 2018 nam het aantal opnames en de hoogte van de opgenomen bedragen toe.

3.4 Op 18 september 2019 is een aan de spaarrekening gekoppelde betaalrekening geopend. In de bijbehorende overeenkomst staat vermeld: *"Wij sturen u maandelijks een papieren rekeningafschrift."* De mogelijkheid tot internetbankieren staat niet aangevinkt in de overeenkomst.

3.5 Op 10 oktober 2019 is de mogelijkheid tot internetbankieren toegevoegd aan de betaalrekening. Vanaf dat moment ontving de consument geen papieren rekening-afschriften meer. Op 12 oktober 2019 heeft de bank een bankpas aan de consument toegezonden. De consument heeft deze bankpas op 17 oktober 2019 geactiveerd op een kantoor van de bank.

3.6 Op 19 februari 2020 heeft de bank aan de consument een rekeningafschrift van zijn spaarrekening verstrekt.

3.7 Uit door de consument overgelegde telefonie-overzichten blijkt dat hij in de periode juni 2020 t/m januari 2021 in totaal 57 keer met de bank heeft gebeld. Hiervan vonden 8 telefoongesprekken plaats in de maanden juni t/m augustus, 34 telefoongesprekken in september en oktober en 15 telefoongesprekken in de maanden november t/m januari.

3.8 Op 3 september 2020 is er een transactie van de betaalrekening betwist. De bank heeft deze betwisting toegekend en vervolgens een bedrag van € 20,- teruggeboekt naar de betaalrekening.

3.9 Op 4 september 2020 heeft een familielid de consument in verwarde toestand opgehaald in een andere stad dan waar hij woont.

Vervolgens heeft de consument op diezelfde dag tijdens de verjaardag van zijn dochter aan de aanwezigen verteld dat hij bestolen was van duizenden euro's en geen bankafschriften meer ontving.

3.10 Op 11 september 2020 is er een bedrag van € 16.500,- overgeboekt van de spaarrekening bij de bank naar de betaalrekening met als omschrijving "*Geld voor een auto*". Deze overboeking is op verzoek van de consument door een medewerker van een lokaal bankkantoor uitgevoerd. Op dezelfde dag is een bedrag van € 5.000,- opgenomen van de betaalrekening.

3.11 Op 11 oktober 2020 heeft de dochter van de consument een eerste signalering gedaan bij Veilig Thuis. In de melding heeft de medewerker van Veilig Thuis het volgende genoteerd: *"Cv [dochter van de consument] en broer maken zich zorgen om hun vader omdat er allerlei signalen zijn die wijzen op (financieel) misbruik."*

3.12 In een ongedateerd gespreksverslag met een specialist ouderengeneeskunde staat: *"Huisbezoek geëvalueerd. (...) is dhr in het geheel niet ontvankelijk voor enig argument om zich te laten ondersteunen/helpen bij zijn financiën. (...) Gezien het ontbreken van bewijslast nu geen mogelijkheid tot het afdwingen van bewindvoering. (...) Veilig thuis melding besproken. Casemanager zal officiële melding doen. (...) Officiële melding Veilig Thuis gemaakt. (...)".* De bank is niet geïnformeerd over deze melding bij Veilig Thuis.

3.13 In november 2020 is een volmacht verstrekt aan de zoon van de consument op grond waarvan hij toegang heeft gekregen tot de betaal- en spaarrekening van de consument.

3.14 In februari 2022 is er opnieuw contact geweest tussen de familie van de consument en Veilig Thuis. In dit gesprek is door Veilig Thuis geadviseerd om mentorschap of bewindvoering aan te vragen voor de consument. In diezelfde maand heeft ook een intakegesprek plaatsgevonden tussen de dochter van de consument en de politie.

3.15 Op 19 oktober 2022 heeft de Rechtbank Midden-Nederland, op verzoek van de zorg-instelling waar de consument verblijft, een beschikking afgegeven waarin bewind wordt ingesteld over de goederen die (zullen) toebehoren aan de consument. Uit de beschikking volgt dat het bewind is ingesteld vanwege de lichamelijke of geestelijke toestand van de consument. Hierdoor is hij, aldus de beschikking, niet meer in staat om ten volle zijn vermogensrechtelijke belangen zelf behoorlijk waar te nemen.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De bewindvoerder heeft namens de consument bij de Geschillencommissie een bedrag van ongeveer € 45.000,- gevorderd. Dit betreft het verschil tussen het saldo van de spaar-rekening op 1 januari 2018 en het saldo op 27 juli 2022. Daarnaast heeft de bewindvoerder gevorderd dat de bank haar inzage geeft in het dossier van de consument, waaronder de rekeningafschriften van de spaar- en betaalrekening over de periode 1 januari 2018 tot en met september 2021.

4.2 De bewindvoerder heeft gesteld dat de consument het slachtoffer is van financieel misbruik. Volgens de bewindvoerder heeft de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consument geschonden doordat zij onvoldoende heeft gedaan om dit misbruik te voorkomen of te beëindigen. Zo heeft de bank meerdere signalen van dementie bij de consument genegeerd, heeft zij de consument ten onrechte geadviseerd een aan de spaarrekening gekoppelde betaalrekening te openen, heeft zij zonder toestemming van de consument internetbankieren geactiveerd en heeft zij een overboeking van € 16.500,- van de spaarrekening naar de betaalrekening uitgevoerd zonder daarover de juiste vragen te stellen aan de consument. Daarnaast verwijt de bewindvoerder de bank dat zij heeft geweigerd om de rekeningafschriften aan de bewindvoerder te verstrekken.

4.3 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consument niet heeft geschonden. Daartoe heeft zij, kort samengevat, het volgende overwogen. Het is niet vast komen te staan dat de consument zodanige signalen van dementie vertoonde dat de bank had moeten vaststellen dat de consument dementerend was. Daarnaast is niet gebleken dat de consument niet heeft ingestemd met het openen van de betaalrekening en de overboeking van € 16.500,-. Hoewel de bank niet kan aantonen dat de consument heeft ingestemd met de activatie van internetbankieren, is niet vast komen te staan dat de consument daardoor schade heeft geleden. Wel moet de bank de rekeningafschriften verstrekken aan de bewindvoerder.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 De consument voert in beroep, samengevat weergegeven, het volgende aan. Hij is het niet eens met het oordeel van de Geschillencommissie dat de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consument niet heeft geschonden. De consument stelt zich op het standpunt dat dit juist wél vaststaat, en dat de vordering tot schadevergoeding tegen de bank daarom alsnog moet worden toegewezen. De bank heeft tegen dit standpunt verweer gevoerd.

5.2 De Commissie van Beroep heeft begrip voor de situatie van de consument. Het is begrijpelijk dat deze situatie bij hem voor onzekerheid en frustratie heeft gezorgd. De Commissie van Beroep zal echter een juridisch oordeel moeten geven over het beroep van de consument tegen de uitspraak van de Geschillencommissie.

5.3 De Commissie van Beroep is van oordeel dat de bank haar zorgplicht tegenover de consument niet heeft geschonden en licht dat hierna toe.

5.4 De bewindvoerder stelt dat er sprake is van financieel misbruik dat door de bank herkend had moeten worden. Volgens de bewindvoerder had de bank moeten inzien dat het betalingspatroon niet gebruikelijk was voor de consument. Zo werd er een bedrag tussen € 1.300,- en € 1.600,- per maand uitgegeven aan levensonderhoud terwijl de consument nog een andere betaalrekening had waarvan hij zijn levensonderhoud betaalde. Met enige regelmaat werd er meerdere keren op een dag geld uitgegeven in winkels voor dameskleding en andere voor de consument ongebruikelijke winkels.

De bank had rekening moeten houden met het ongewone uitgavenpatroon, de hoge gepinde bedragen en de betwisting van een transactie in september 2020. Ook had de bank rekening moeten houden met de kwetsbare positie van de consument. Tot slot ligt de bewijslast ten onrechte bij de consument, aldus de bewindvoerder.

5.5 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep waren er voor de bank onvoldoende aanknopingspunten op grond waarvan zij had moeten vermoeden dat er sprake was van financieel misbruik van de consument. Uit de afschriften die de bewindvoerder heeft overgelegd, blijkt geen zodanig ongewoon uitgavenpatroon dat de bank daarin aanwijzingen had moeten zien voor financieel misbruik. Uit de bankafschriften blijkt wel dat er wisselende transacties plaatsvonden, waarbij het veelal ging om relatief kleine bedragen bij winkels voor dagelijkse benodigdheden. Het enkele feit dat er af en toe een betaling plaatsvond bij een winkel die voor een hoogbejaarde man wellicht als ongebruikelijk kan worden gezien, zoals een winkel voor dameskleding, betekent niet dat de bank daarin een aanwijzing had moeten zien voor financieel misbruik. De bank heeft immers geen algemene monitoringsplicht waarbij zij elke transactie moet monitoren. Ook is het goed mogelijk dat een consument met eigen instemming betalingen doet voor een ander, en er dus betalingen worden gedaan voor producten of diensten die niet voor de consument zelf bedoeld zijn. Verder heeft de bank geen inzicht in mogelijke andere betaalrekeningen die de consument aanhoudt en betalingen die daarvan door hem zijn gedaan. Daarom kan niet worden gezegd dat de bank had moeten begrijpen dat de consument voor zijn levensonderhoud gebruik maakte van een andere rekening en dat de betalingen van de onderhavige rekening daarom afwijkend waren.

5.6 Ook het feit dat er in september 2020 een transactie is betwist, betekent niet dat de bank daaruit had moeten afleiden dat er (mogelijk) sprake was van financieel misbruik. De bewindvoerder heeft niet nader toegelicht waarom de betwiste transactie en het terug-draaien daarvan aanleiding had moeten zijn voor de bank om andere transacties te onderzoeken. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep had het juist op de weg van de consument of zijn familie gelegen om de bank te informeren dat er, volgens hen, meer verdachte transacties waren dan alleen de betwiste transactie. Dit klemt te meer omdat de consument in september 2020 aan zijn familie heeft medegedeeld dat hij bestolen was van duizenden euro's. Het staat vast dat deze informatie niet met de bank is gedeeld. Er waren voor de bank dan ook geen aanwijzingen dat er sprake was van financieel misbruik van de consument.

5.7 Verder merkt de Commissie van Beroep nog op dat door de bewindvoerder niet is geconcretiseerd welke betalingen nu precies als ‘misbruik’ zijn aan te merken. Niet duidelijk is geworden of het gaat om alle contante opnames en/of om alle betalingen in winkels voor levensonderhoud en kleding in de periode tussen 1 januari 2018 en 28 juli 2022, dan wel om specifieke opnames of betalingen in die periode. De onduidelijkheid hierover klemt temeer nu in november 2020 de zoon van de consument is toegevoegd als gemachtigde op de bankrekening. Aan te nemen is dat er in ieder geval vanaf dat moment zicht was op de betalingen en opnames die plaatsvonden van de rekening.

Althans, door de bewindvoerder is niet verder toegelicht dat (en waarom) dit niet het geval zou zijn geweest, en waarom het gestelde misbruik zou zijn doorgelopen tot juli 2022.

5.8 Ook het feit dat door de consument in de maanden nadat het internetbankieren was geactiveerd veelvuldig heeft gebeld met de bank, vormde naar het oordeel van de Commissie van Beroep geen aanleiding voor de bank om een vermoeden van financieel misbruik te hebben. De telefoongesprekken gingen immers, zo is gesteld, over het verkrijgen van informatie over afschrijvingen op de bankrekening. Niet gesteld of gebleken is, dat toen gemeld is dat sprake was van misbruik. Ook voor het telefonisch contact dat de dochter van de consument met de bank heeft gehad, geldt dat dit onvoldoende is geconcretiseerd. Niet duidelijk is geworden wat zij precies heeft gemeld aan de bank. Deze telefonische contacten hoefden dan ook geen aanleiding te zijn voor de bank om een vermoeden van misbruik van de rekening van de consument aan te nemen. Tot slot geldt dat in november 2020 de zoon van de consument een volmacht verkreeg waardoor hij toegang had tot de betaalrekening. Als er sprake was van financieel misbruik dan had het op de weg van de zoon gelegen om juist op dat moment het financieel misbruik bij de bank te melden.

Had de bank signalen van dementie moeten herkennen?

5.9 De tweede grief van de bewindvoerder betreft het oordeel van de Geschillencommissie dat er geen sprake was van zodanige signalen van dementie dat de bank had moeten vaststellen of onderzoeken of er sprake was van dementie bij de consument. Volgens de bewindvoerder waren daarvoor wel voldoende aanwijzingen. De bewindvoerder heeft ter ondersteuning van haar standpunt 22 signalen genoemd op grond waarvan de bank dementie bij de consument had moeten kunnen vaststellen. Zo was er volgens de bewindvoerder sprake van geheugenverlies, kon de consument nieuwe informatie niet of moeilijk verwerken en nam de consument herhaaldelijk contact op met dezelfde vraag, namelijk waarom hij geen bankafschriften meer ontving.

5.10 De Commissie van Beroep stelt voorop dat het overzicht van signalen van dementie dat de bewindvoerder heeft overgelegd achteraf een beeld kan schetsen van iemand die dementerend is. Dit overzicht betreft echter signalen die zich uitspreiden over een periode van ten minste drie jaar, namelijk vanaf september 2019 tot aan het moment dat de bewindvoerder is aangesteld in oktober 2022. De zorgplicht van de bank moet echter beoordeeld worden naar de situatie zoals die destijds was, waarbij rekening moet worden gehouden met het feit dat niet alle symptomen zich tegelijkertijd hebben geopenbaard. Overigens blijkt niet uit het dossier dat de familie haar zorgen destijds ook met de bank heeft gedeeld.

5.11 De Commissie van Beroep is het met de Geschillencommissie eens dat onvoldoende is gebleken dat er ten tijde van het openen van de betaalrekening zodanige signalen waren dat de bank had moeten vaststellen dat de consument (beginnend) dementerend was.

De bank heeft voldoende onderbouwd dat, hoewel de bank niet de kennis en kunde heeft om een medisch oordeel over de wilsbekwaamheid van de consument te vellen, de bank wel heeft geprobeerd vast te stellen of de consument begreep wat hem werd verteld.

5.12 De bank heeft aangevoerd dat zij bij het verstrekken van de volmacht in november 2020 een controle heeft uitgevoerd ten aanzien van de handelingsbekwaamheid van de consument. De consument moest daarvoor zelf aanwezig zijn op het kantoor van de bank. Bovendien was de zoon van de consument daarbij aanwezig. Als de consument op dat moment niet in staat was geweest een volmacht te geven, dan had het op de weg van de zoon gelegen om de bankmedewerker daarover te informeren. Dit heeft de zoon niet gedaan.

5.13 Dat de consument in de periode nadat het internetbankieren was geactiveerd veelvuldig heeft gebeld met dezelfde vraag (namelijk hoeveel geld er op zijn rekening stond en of er geld van de rekening was afgeschreven), is op zich onvoldoende om aan te nemen dat de consument zodanig verward was dat de bank nader onderzoek had moeten doen naar de geestesgesteldheid van de consument. Hierbij komt dat de consument naar aanleiding van zijn telefonische verzoeken meerdere malen papieren afschriften van de bank heeft gekregen en dat hem ook jaarlijks papieren overzichten zijn toegezonden. Niet gebleken is dat de consument is blijven bellen of dat er anderszins signalen zijn geweest die voor de bank aanleiding hadden moeten zijn om te twijfelen aan de handelingsbekwaamheid van de consument.

5.14 De bewindvoerder verwijt de bank dat zij in opdracht van de consument een overboeking van € 16.500,- heeft uitgevoerd. De bewindvoerder acht dit gegeven de mentale kwetsbaarheid van de consument onzorgvuldig van de bank. De Commissie van Beroep stelt voorop dat de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek (BW) een opdracht tot overboeking moet uitvoeren als die volgens de overeengekomen voorwaarden is verstrekt. De bewindvoerder heeft niet betwist dat niet voldaan is aan deze voorwaarden. De bank had dus een wettelijke verplichting om de betalingsopdracht uit te voeren. De Commissie van Beroep is van oordeel dat daarnaast niet gebleken is dat er signalen waren op grond waarvan de bank had moeten vermoeden dat er sprake was van misbruik of dat de wil van de consument tot het geven van deze betalingsopdracht ontbrak. Dit geldt te meer nu het een overboeking betrof van de spaarrekening van de consument naar zijn tegen-rekening. Het geld werd immers niet naar een derde overgeboekt. Dat op enig moment daarna betalingen zijn verricht vanaf de betaalrekening van de consument, doet daar niets aan af. Er was voor de bank geen aanleiding om daarover vragen te stellen of daarnaar onderzoek te doen. De grief slaagt niet.

Had de bank de betaalrekening mogen openen?

5.15 Volgens de bewindvoerder had de bank gegeven de omstandigheden de consument geen betaalrekening mogen openen, omdat dit voor hem geen passend product was.

5.16 De Commissie van Beroep is met de Geschillencommissie van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat het openen van de betaalrekening in het najaar van 2019 met instemming van de consument is gebeurd. De betaalrekening is ten kantore van de bank geopend, waarbij de consument zich heeft moeten legitimeren. Doordat de consument heeft ingestemd met het openen van de betaalrekening is het niet van belang of het product passend was. De bank heeft immers de wens van de consument uitgevoerd. Daarbij was er voor de bank geen enkele aanleiding om te twijfelen aan de handelingsbekwaamheid van de consument. Anders dan de bewindvoerder aanvoert, waren er op dat moment geen aanwijzingen voor de bank dat sprake was van misbruik van de consument. Ook is niet aannemelijk gemaakt dat de handtekening onder het openingsformulier niet van de consument zelf afkomstig zou zijn. De grief slaagt niet.

Internetbankieren

5.17 De bewindvoerder voert verder aan dat de bank onterecht internetbankieren heeft geactiveerd. Hiervoor heeft de consument geen toestemming gegeven. Volgens de bewindvoerder heeft het internetbankieren het financieel misbruik in stand gehouden dan wel verergerd. Bovendien ontving de consument hierdoor tijdelijk geen bankafschriften meer.

5.18 De bank heeft erkend dat zij niet meer kan herleiden waarom internetbankieren is geactiveerd bij de consument. De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat het internetbankieren onterecht is geactiveerd. Inmiddels is het internetbankieren gedeactiveerd. De bewindvoerder heeft echter niet aannemelijk gemaakt dat het internetbankieren tot schade heeft geleid bij de consument. De bewindvoerder stelt dat het internetbankieren het financieel misbruik in stand heeft gelaten doordat geen papieren afschriften meer werden verstrekt. De Commissie van Beroep volgt de bewindvoerder hierin niet. Het volgens de bewindvoerder ongewone betalingsverkeer is doorgegaan ook nadat de consument weer papieren afschriften ontving, nadat de volmacht was afgegeven en zelfs nadat de bewindvoerder was aangesteld. Tegen deze achtergrond is onduidelijk of het internetbankieren heeft bijgedragen aan de gestelde schade. Hierbij komt nog dat, zoals gezegd, de bank door de familie van de consument niet op de hoogte is gesteld dat er vanaf zijn bankrekening ongebruikelijke of verdachte transacties plaatsvonden.

Informatieverstrekking door de bank

5.19 De bewindvoerder stelt ten slotte dat de bank haar aantoonbaar tegenstrijdig en misleidend heeft geïnformeerd en dat de bank onterecht heeft gesteld dat de bankadministratie leidend is. Daardoor komt de bewindvoerder en daarmee ook de consument voor een onevenredige bewijslast te staan. Het is naar het oordeel van de Commissie van Beroep niet gebleken dat de bank de consument en zijn bewindvoerder onjuiste of misleidende informatie heeft verstrekt. De bank heeft de stellingen van de bewindvoerder gemotiveerd betwist. Daarbij mag de bank gebruik maken van haar administratie.

5.20 Voor zover de bewindvoerder in het beroepschrift nog andere stellingen heeft opgenomen kunnen die evenmin leiden tot de gevolgtrekking dat de bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens de consument.

Conclusie

5.21 De grieven slagen niet. Het beroep is ongegrond.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

6.1 verklaart het beroep ongegrond.