Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-213 d.d. 6 november 2012
(mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden, met mevrouw mr. M. Nijland als secretaris)

Samenvatting

Na de echtscheiding van Consument en zijn ex-partner wordt de gezamenlijke en/of rekening van de ex-echtelieden bij de bank niet opgeheven. Ter zake van die rekening heeft Consument drie klachten. Allereerst wordt een depositocontract op de en/of rekening uitgekeerd. Consument is van oordeel dat de bank hiertoe niet gerechtigd was, maar Consument heeft erkend dat het zijn vaste gewoonte was om tijdens een gesprek met een bankmedewerker te bepalen welke tegenrekening aan het depositocontract gekoppeld moest worden. Nu de bank heeft bevestigd aan Consument welke tegenrekening was gekozen, had het op de weg van Consument gelegen om bij de bank te melden dat dit niet de juiste rekening was. Ten tweede zijn er via internetbankieren bedragen van de privérekening van Consument naar de en/of rekening overgemaakt en vervolgens naar de privérekening van de ex-partner overgemaakt. Naar het oordeel van de Commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat Consument in het bezit was van alle benodigde zaken om te internetbankieren. Consument heeft de Commissie ook geen enkel inzicht verschaft in de wijze waarop anderen in het bezit zouden zijn gekomen van deze zaken. Ten derde heeft Consument gesteld dat de bank het betalingsverkeer had moeten monitoren. De Commissie is van oordeel dat de zorgplicht van Aangeslotene niet zo ver gaat dat zij een signaleringsplicht heeft ten aanzien mutaties in het banksaldo van haar klanten. De vorderingen worden afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de ter zitting door Consument overgelegde pleitnota;
- de brief van Aangeslotene van 9 oktober 2012; en
- de brief van Consument van 22 oktober 2012.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 7 september 2012. Daar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1. In 1999 is het huwelijk tussen Consument en zijn ex-partner beëindigd. Op dat moment hield Consument drie bankrekeningen bij Aangeslotene aan, te weten:
1) de gezamenlijke en/of rekening ten name van Consument en zijn ex-partner (hierna: [1]);
2) een depositorekening ten name van Consument, waaraan meerdere depositocontracten waren gekoppeld (hierna: [2]); en
3) een spaarrekening ten name van Consument (hierna: [3]).
2.2. Van één van de depositocontracten [2] was de tegenrekening voor de rente- en kapitaaluitbetaling de gezamenlijke en/of rekening [1]. Toen dit contract op 10 februari 2010 is beëindigd zijn het vrijkomende kapitaal van € 32.000,- en de rente overgeboekt naar deze tegenrekening.
2.3. Op 22 februari 2010 is via internetbankieren ten laste van rekening [1] een bedrag van € 16.000,- overgeboekt naar een rekening, waarvan de ex partner van Consument enig rekeninghouder was. Op 29 juni 2010 is nogmaals een dergelijke transactie uitgevoerd ten bedrage van € 10.000,-.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van het ten onrechte aan zijn bankrekening onttrokken bedrag van € 26.000,-. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene gehouden is tot nakoming van de rekening courantovereenkomst omdat:
- Consument geen toestemming heeft gegeven tot overboeking van het vrijkomende bedrag van het depositocontract naar [1];
- Consument zorgvuldig met zijn bankpas en pincode is omgegaan en tot 2009 geen internetaansluiting had; en
- Aangeslotene het betalingsverkeer op de rekening van Consument had moeten monitoren. Door dit na te laten heeft zij haar zorgplicht geschonden.
3.2. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. Consument heeft drie klachten ter beoordeling aan de Commissie voorgelegd, welke hieronder afzonderlijk worden beoordeeld.
4.2. Uitkering depositocontract [2] naar de en/of rekening [1]
Consument heeft ter zitting bevestigd dat het zijn vaste gewoonte was om depositocontracten ten kantore van Aangeslotene af te sluiten. Daar werd afgesproken welke tegenrekening aan het contract gekoppeld zou worden. In het dossier heeft de Commissie een bevestigingsbrief van de verlenging van het depositocontract in kwestie aangetroffen. In de brief is opgenomen dat de tegenrekening van het depositocontract de en/of rekening [1] is. De bevestiging is aan Consument geadresseerd. Gelet op het

voorgaande is de Commissie van oordeel dat wanneer dit geen juiste weergave was geweest van hetgeen Consument en Aangeslotene waren overeengekomen ten aanzien van het betreffende depositocontract het op de weg van Consument had gelegen om hierover in contact te treden met Aangeslotene. Nu Consument dit heeft nagelaten, heeft Aangeslotene er gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat Consument akkoord ging met tegenrekening [1] en kan haar niet verweten worden dat zij het vrijkomende bedrag van het contract dienovereenkomstig heeft overgeboekt. De Commissie is dan ook van oordeel dat dit klachtonderdeel van Consument geen doel treft.

4.3. Toegang internetbankieren

Consument stelt dat hij tot 2009 geen internetaansluiting had en ook geen overeenkomst internetbankieren heeft ondertekend. Desondanks is er via internetbankieren geld aan zijn rekening onttrokken. Ter zitting heeft Aangeslotene toegelicht dat men om gebruik te ma¬ken van internetbankieren in het bezit dient te zijn van drie zaken: een zogenaamde access key, de bankpas en de pincode. De Commissie stelt vast dat het dossier een bankafschrift bevat waarin Consument erop wordt geattendeerd dat hij zijn nieuwe bankpas kan ophalen bij een vestiging van Aangeslotene. Consument heeft ter zitting bevestigd dat hij deze bank¬pas zelfstandig heeft opgehaald bij een vestiging van Aangeslotene. Consument heeft even¬eens uitdrukkelijk bevestigd dat hij zijn bankpas of pincode nooit aan anderen heeft afgestaan. Aangeslotene heeft toegelicht dat de access key voor internetbankieren op 23 augustus 2007 is aangevraagd en dat Consument op diezelfde dag een adreswijziging aan Aangeslotene heeft doorgegeven. In dit licht bezien acht Aangeslotene het aannemelijk dat Consument op dat moment ook de overeenkomst internetbankieren heeft ondertekend. Een en ander geeft voor de Commissie geen aanleiding te veronderstellen dat dit anders zou zijn verlopen. Consument heeft ook niets ingebracht dat tot een andere conclusie zou moeten lijden. De Commissie ziet zich hierbij gesterkt door het feit dat Consument in elk geval in het bezit was van alle zaken die nodig waren om te internetbankieren en hij de Commissie bovendien geen enkel inzicht heeft verschaft in de wijze waarop anderen in het bezit van deze zaken zouden zijn gekomen. De Commissie wijst dit klachtonderdeel daarom eveneens af.

4.4. Monitoren rekening

Consument stelt voorts dat Aangeslotene had moeten signaleren dat er afwijkende bedragen aan zijn rekening werden onttrokken. Zij had de overboekingen moeten onderscheppen en de rekening moeten blokkeren. Consument verwijst hierbij naar een vonnis van de recht¬bank Rotterdam van 13 juli 2011, LJN BR1592. De Commissie is van oordeel dat de zorg¬plicht van Aangeslotene niet zo ver gaat dat zij een signaleringsplicht heeft ten aanzien van mutaties in het banksaldo van haar klanten. Daarnaast overweegt zij dat de feiten en omstan¬digheden in de door Consument aangehaalde zaak niet vergelijkbaar zijn met onderhavige kwestie; zo had men in die zaak een vaste contactpersoon bij de bank en ging het om telefo¬nische overboekingen. Daarnaast was er sprake van zeer afwijkend betalingsverkeer. De Commissie kan zich bovendien voorstellen dat Aangeslotene in dit geval geen reden tot argwaan had, te meer nu de gelden van de en/of rekening naar de privérekening van één van de gezamenlijke rekeninghouders werd overgemaakt. Ook dit klachtonderdeel faalt mitsdien.

4.5. Gelet op het voorgaande oordeelt de Commissie dat alle klachtonderdelen van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie bepaalt bij bindend advies dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.