Uitspraak Commissie van Beroep financiële dienstverlening 2021-0005
(mr. W.J.J. Los, voorzitter, J.C.H. Kars AAG CERA, mr. A. Smeeïng-van Hees, mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röell, F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	: 8 mei 2020
Ingediend door	: Consument
Wederpartij	:ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 28 januari 2021

Samenvatting

Zorgplicht bank ten opzichte van (inmiddels overleden) oudere rekeninghoudster die door een gemachtigde is vertegenwoordigd bij het doen van opnames en overboekingen. Geschil tussen executeur van de nalatenschap van de rekeninghoudster en de bank.
De gemachtigde van rekeninghoudster heeft op basis van een in 1991 door rekeninghoudster aan hem verstrekte 'algehele machtiging' en een in 2009 verstrekte volmacht voor internetbankieren sedert 2004 opnames en overboekingen verricht vanaf door rekeninghoudster bij de bank aangehouden rekeningen. De executeur stelt zich op het standpunt dat de bank door een en ander in de gegeven omstandigheden toe te laten haar zorgplicht jegens rekeninghoudster (die bij haar overlijden in 2011 91 jaar oud was en bij wie volgens een huisarts op 87-jarige leeftijd dementie is vastgesteld) heeft geschonden. Zij vordert schadevergoeding voor opnames en overboekingen vanaf 2016 toen de uitgaven van rekeninghoudster die in voorgaande jaren (aanzienlijk) zijn gaan overstijgen. De Commissie van Beroep bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie inhoudende dat niet is vast komen te staan dat de bank een op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en de vordering van de executeur moet worden afgewezen.

Klik hier voor de uitspraak bij de Geschillencommissie

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 8 mei 2020 gedateerd beroepschrift heeft consument bij de Commissie van Beroep financiële dienstverlening (verder: Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie financiële dienstverlening (verder: Geschillen-commissie) van 1 april 2020 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2020-279).

1.2 De bank heeft een op 15 juni 2020 gedateerd verweerschrift met bijlagen ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 14 september 2020. Partijen zijn aldaar verschenen, hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

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 1 april 2020.

3. Feiten

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

3.2 De tante van consument (hierna aan te duiden als erflaatster) hield een betaalrekening en een Kapitaal Markt Index rekening aan bij de bank.

3.3 Op 11 oktober 1991 is volgens de bank een algehele machtiging afgegeven aan de heer [X] (hierna: [X]) om erflaatster tegenover de bank te vertegenwoordigen en voor haar als gemachtigde te tekenen bij de bank. De machtiging is ondertekend met de handtekening van de erflaatster. [X] was gehuwd met een nichtje van de overleden echtgenoot van erflaatster.

3.4 Op 26 september 2009 is een basisvolmacht voor Internet Bankieren afgegeven aan [X]. Hierdoor is deze in staat gesteld om namens erflaatster overboekingen van haar betaalrekening te verrichten via Internet Bankieren door gebruik van een betaalpas, de bijbehorende pincode en/of andere identificatiecodes (zoals de e.dentifier). De basisvolmacht is ondertekend met de handtekening van erflaatster.

3.5 Erflaatster is op 28 december 2011 overleden. Consument, die benoemd is tot executeur van haar nalatenschap, is een van de drie erfgenamen.

3.6 Tussen consument en [X] is onenigheid ontstaan met betrekking tot geldopnames en overboekingen die [X] van de door erflaatster bij de bank aangehouden rekeningen heeft verricht in de periode tussen 19 maart 2004 en 11 juni 2011, met een totale waarde van € 95.000,-. Bij vonnis van 15 oktober 2014 heeft de rechtbank Noord-Nederland geoordeeld dat [X] in dit verband een bedrag ter grootte van € 12.000,- aan de nalatenschap diende te voldoen. Dit betrof een totaalbedrag aan overboekingen van de betaalrekening. Voor toekenning van het meer gevorderde was naar het oordeel van de rechtbank geen aanleiding, omdat niet was komen vast te staan dat [X] jegens erflaatster onrechtmatig had gehandeld en/of dat erflaatster als gevolg daarvan schade had geleden. Wel is [X] bij dit vonnis nog veroordeeld om het saldo van een door erflaatster aangehouden Duits spaarbankboekje, zijnde € 82.000,-, aan de nalatenschap te voldoen. Het vonnis van 15 oktober 2014 is onherroepelijk.

4. Klacht, verweer en uitspraak Geschillencommissie

4.1 Consument vorderde in eerste aanleg een schadebedrag van € 83.000,- van de bank, te vermeerderen met de wettelijke rente te rekenen vanaf de datum van iedere opname door [X] in de periode 2004 tot en met 2011.

Consument heeft daaraan ten grondslag gelegd, zeer kort samengevat, dat de bank door het in de gegeven omstandigheden toelaten van opnames door [X] en geen maatregelen te nemen ter bescherming van de belangen van erflaatster haar zorgplicht jegens deze laatste heeft geschonden. Consument voert daartoe onder meer aan dat er geen sprake was van deugdelijke volmachten van [X] en voorts dat voor de bank duidelijk moet zijn geweest dat erflaatster sedert 2006 dementeerde en niet meer in staat was om haar wil te bepalen wat betreft het beheer van/de beschikking over het op haar bankrekeningen aangehouden vermogen.
Het genoemde door consument gevorderde bedrag bestond uit het totale bedrag dat [X] in de periode 2004 tot en met 2011 door middel van geldopnames en overboekingen aan de bankrekeningen van erflaatster heeft onttrokken (€ 95.000,-), verminderd met het bedrag dat [X] na het vonnis van de rechtbank Noord-Nederland van 15 oktober 2014 heeft betaald aan de nalatenschap (in totaal € 12.000,-).

4.2 De bank heeft de stellingen van consument gemotiveerd bestreden. Zij stelt dat de volmachten aan [X] rechtsgeldig waren en voert onder meer aan dat erflaatster ten tijde van de overboekingen en opnames nog in leven was en dat zij deze nimmer heeft betwist, dat de bank slechts optrad als betaaldienstverlener en dat niet is gebleken van ongebruikelijke of verdachte transacties. De bank betwist dat zij ervan op de hoogte was dat erflaatster aan dementie leed.

4.3 De Geschillencommissie komt in haar uitspraak, na bespreking van de argumenten over een weer, tot de conclusie dat niet is vast komen te staan dat de bank een op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en heeft de vordering van consument afgewezen.

5. Beoordeling van het beroep

5.1 Het betoog van consument in beroep komt er, kort gezegd, op neer dat de Geschillen-commissie (gedeeltelijk) van onjuist feitenmateriaal is uitgegaan en voorts aan de feiten die wel tussen partijen vaststaan, onjuiste gevolgtrekkingen heeft verbonden.

5.2 Consument voert in dit verband, samengevat, het volgende aan.
De Geschillencommissie is er ten onrechte van uitgegaan dat op 11 oktober 1991 een algehele machtiging aan [X] is afgegeven nu niet de bank maar [X] over een originele volmacht beschikte (en deze in de bij de rechtbank Noord-Nederland gevoerde procedure heeft overgelegd), de bank deze volmacht ook niet in haar administratie heeft kunnen terugvinden en de handtekening noch de persoonsgegevens van [X] te vinden zijn op de door de bank overgelegde handtekeningenkaart uit 1998. Consument stelt dat ook de verdere gang van zaken, met name in de jaren 2006 en volgende, erop wijst dat [X] bij de bank bekend was en zich niet op basis van een (rechtsgeldige) volmacht behoefde te legitimeren.
Voorts wijst consument erop dat uit overlegde stukken blijkt dat erflaatster op 17 november 2006 in persoon bij de vestiging van de bank is verschenen (onder meer teneinde een wijziging van het postadres op te geven), maar dat zij op dat moment niet meer in staat was om een handtekening te zetten.

Ook op 5 januari 2007 (toen onder meer een wijziging van het telefoonnummer waarop erflaatster bereikbaar was is opgegeven) is erflaatster in persoon verschenen zonder zelf een handtekening te plaatsen. Volgens consument is aannemelijk dat erflaatster in beide gevallen bij de vestiging van de bank is gebracht door [X] - die het op 17 november 2006 opgestelde stuk ook heeft getekend en van wie zowel het nieuwe adres als het gewijzigde telefoonnummer was - en diens vrouw, een nicht van de overleden echtgenoot van erflaatster. Hieruit volgt volgens consument dat de bank in 2006 ermee bekend moet zijn geweest dat erflaatster (bij wie in 2005 door een internist een dementieel proces is geconstateerd en die op dat moment al ruim in de tachtig was) geestesziek was en niet meer in staat was om haar bankrekeningen zelf te beheren.
Volgens consument had een en ander voor de bank aanleiding moeten zijn om van [X] – die naar de bank wist geen directe familie was van erflaatster – overlegging van een rechterlijke machtiging te verlangen, dan wel had de bank de directe familie van erflaatster dienen in te schakelen. Hiertoe was te meer aanleiding toen bleek dat de uitgaven en opnames in 2006 en nadien ver boven de uitgaven in 2005 en de jaren daarvoor lagen en de bank moet hebben geweten dat erflaatster, die al jaren klant was bij de bank, van nature erg voorzichtig was met haar geld. De volmacht voor internetbankieren aan [X] in september 2009 had volgens consument, gelet op de toestand van de toen 88 jaar oude erflaatster, niet door de bank geaccepteerd mogen worden.
Volgens consument bracht de door de bank jegens erflaatster in acht te nemen zorgplicht in de gegeven omstandigheden mee dat deze gehouden was maatregelen te nemen om de belangen van erflaatster – op wiens bankrekeningen grote bedragen stonden - te beschermen en plundering van deze rekeningen door [X], zoals die volgens consument heeft plaatsgevonden, tegen te gaan. Dat [X] zijn gang heeft kunnen gaan komt volgens consument omdat hij een bekende was van de betrokken bankmedewerkers en van hen een voorkeursbehandeling kreeg.
Consument stelt zich op het standpunt dat, gelet op het voorgaande, de bank in de jegens erflaatster in acht te nemen zorgplicht tekort is geschoten en aansprakelijk is voor het door erflaatster geleden nadeel als gevolg van opnames en overboekingen door [X] van de bankrekeningen van erflaatster vanaf 2 februari 2006. In verband met de wijziging van deze ingangsdatum vermindert zij het door haar gevorderde bedrag tot € 74.500,- (€ 86.500,- minus € 12.000,-), te vermeerderen met rente.

5.3 In haar verweer verwijst de bank in de eerste plaats naar hetgeen zij reeds in de procedure bij de Geschillencommissie naar voren heeft gebracht. Zij herhaalt dat sprake was van rechtsgeldige volmachten en dat alle transacties zijn uitgevoerd toen erflaatster nog in leven was en dat deze daartegen nimmer bezwaar heeft gemaakt. De bank betwist dat zij, mede gelet op haar rol als (louter) betaaldienstverlener, niet aan haar zorgplicht jegens erflaatster heeft voldaan.

5.4 De Commissie van Beroep oordeelt als volgt.

5.5 In hetgeen consument in beroep aanvoert is onvoldoende grond gelegen om aan te nemen dat de volmacht waarbij erflaatster in 1991 aan [X] algehele machtiging geeft om haar in

bankzaken te vertegenwoordigen en tegenover de bank voor haar als gemachtigde te tekenen, niet rechtsgeldig is verleend, dan wel dat deze volmacht rechtsgeldigheid had verloren in de periode waar het in dit geding om gaat (2006 tot 2011). Niet in geschil is dat deze volmacht destijds door erflaatster is ondertekend, terwijl ook de rechtbank Noord-Holland in haar (tussen)vonnis van 25 september 2013 in de zaak van consument tegen (onder meer) [X] van het bestaan van deze volmacht uitgaat. Dit vonnis heeft weliswaar geen gezag van gewijsde tussen consument en de bank maar daaraan komt wat de daarin vastgestelde feiten betreft wel bewijskracht toe. Dit bewijs is wat betreft het bestaan en rechtsgeldigheid van de volmacht door consument onvoldoende weerlegd. Met betrekking tot de basisvolmacht voor internetbankieren van 26 september 2009 is de afgifte aan [X] als "houder van op rekening 57.31.32.151 uitgegeven pasnummer 60 met bijbehorende pincode" evenmin in geschil. Dat deze volmacht door erflaatster is ondertekend, wordt door consument in beroep kennelijk niet langer betwist.

5.6 Derhalve moet worden aangenomen dat [X] (formeel) gemachtigd was om de door hem gedane opnames en overboekingen van de bankrekeningen van erflaatster te verrichten, althans mocht de bank daar - bij gebreke van intrekking van bedoelde volmachten - van uitgaan.
Dit zou anders kunnen zijn indien de bank serieuze aanwijzingen had dat erflaatster ten aanzien van het beheer van haar vermogen niet in staat was haar wil te bepalen en dat [X] als gemachtigde daarvan misbruik maakte. Uit hetgeen consument in dit verband naar voren heeft gebracht, valt echter niet af te leiden dat een dergelijke situatie zich voordeed. De bank heeft in dit verband (onweersproken) gesteld dat de overboekingen niet dusdanig hoog of frequent waren, dat het systeem van de bank ze heeft gesignaleerd.
De bank heeft er voorts op gewezen dat niet van haar kan worden verlangd dat zij betalingen (handmatig) monitort op afwijkingen van 'het normale betalingsgedrag' van de betrokken rekeninghouder. Voorts is in het feit dat erflaatster tot twee keer toe bij de bank is geweest zonder haar handtekening te plaatsen en dat zij er toen kennelijk mee heeft ingestemd dat het contact met de bank via het woonadres en de telefoon van [X] verliep, op zichzelf geen voldoende duidelijke aanwijzing gelegen dat erflaatster naast lichamelijk ook geestelijk gehandicapt/dementerend was in die zin dat zij op dit punt haar wil niet kon bepalen, en dat [X] – die toen al jarenlang met erflaatster bij de bank verscheen – van die situatie misbruik maakte.
De Geschillencommissie heeft in dit kader terecht vooropgesteld dat de bank als betaaldienstverlener betalingen dient te faciliteren en op haar uit dien hoofde in beginsel geen bijzondere zorgplicht rust in de zin die consument bepleit. Voorts was het, zoals de bank terecht opmerkt, niet aan de bank om een curatele of onderbewindstelling uit te lokken ten aanzien van een cliënt. Dit lag eerder op de weg van de naasten/familieleden van erflaatster, indien haar geestesgesteldheid daartoe aanleiding gaf.

5.7 Ook de Commissie van Beroep komt derhalve tot de conclusie dat er onvoldoende concrete feiten en omstandigheden zijn waaruit volgt dat de bank reden had of moest hebben om de (vertegenwoordigings)bevoegdheid van [X] ter discussie te stellen.

Van een zorgplichtschending door de bank is derhalve onvoldoende is gebleken. De vordering van consument is terecht door de Geschillencommissie afgewezen.
Het beroep van de bank op schending van de klachtplicht behoeft geen bespreking.
De beslissing van de Geschillencommissie zal worden bevestigd.

6. Beslissing

De Commissie van Beroep:

bevestigt de bestreden beslissing van de Geschillencommissie.