Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0371
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. dr. M.D.H. Nelemans,
T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris.

Klacht ontvangen op	: 12 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 5 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Betaal- en spaarrekening. Gelet op de gegeven feiten en omstandigheden van het onderhavige geval kan niet worden vastgesteld dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De consument staat niet onder curatele of bewind en is daarmee niet handelingsonbekwaam of handelingsonbevoegd. De bank had geen grondslag om de door de consument gevraagde wijzigingen te weigeren of betalingstransacties te blokkeren. Dat sprake is geweest van oplichting kan door de commissie niet worden vastgesteld. De vordering moet daarom worden afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement (zoals dat gold tot 1 april 2022) en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie zag aanleiding om de zaak mondeling te behandelen maar de consument heeft aangegeven daarvan geen gebruik te willen maken. 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 consument heeft een spaarrekening bij de bank en samen met zijn echtgenote ook een betaalrekening bij de bank. De broer van de consument, tevens zijn vertegenwoordiger in deze Kifid procedure (hierna: de broer), heeft sinds 2016 een bancaire volmacht voor onder andere de spaar- en betaalrekening van de consument.

2.2 Op basis van de volmacht heeft de broer de volgende rechten:

Beschikken over tegoed/krediet op rekening m.u.v. bankpas en creditcard
De volmachtgever verklaart hierbij volmacht te geven aan de gevolmachtigde om namens de volmachtgever:
a) op alle door de bank nu en in de toekomst toegelaten wijzen (waaronder op elektronische wijze) te beschikken over de tegoeden en eventuele kredieten op de onderstaande rekening(en), met uitzondering van beschikkingen met behulp van een bankpas of creditcard
b) op alle door de bank nu en in de toekomst toegelaten wijzen informatie te ontvangen over (het verloop van) de onderstaande rekening(en)
c) de juistheid van een saldo op deze rekening(en) te erkennen.

2.3 Op 16 april 2021 heeft de consument telefonisch contact met de bank opgenomen. De bank heeft die dag de volgende telefoonnotities opgesteld:
1
"Klantvraag: meneer wil meubels kopen. Daarvoor wil hij geld overboeken van zijn spaar naar zijn betaalrekening. Meneer kan dit niet zelf dus gevraagd of ik dit kon doen. Meneer wil ook betaal en geld limiet verhogen Oplossing: terugbellen i.v.m. verificatie"
2
"Verificatie call uitgevoerd. Mevrouw aan de lijn gekregen en meneer niet dus ik kon de handeling niet verrichten. Zijn mobiele nummer stond niet in siebel. Meneer teruggebeld om te vertellen dat ik hem niet kon bereiken en verzocht om langs kantoor te gaan."

2.4 Vervolgens is de consument op 16 april 2021 naar het kantoor van de bank gegaan en heeft daar een raboscanner aangevraagd. Diezelfde dag is er een bedrag van € 12.400,- van zijn spaarrekening naar de betaalrekening geboekt.

2.5 De consument heeft op 16 april 2021 vervolgens nogmaals telefonisch contact opgenomen met de bank. De bank heeft daarvan de volgende notitie opgesteld:
"Klantvraag: Meneer kan niet meer pinnen en wil weten hoe dit kan, hij heeft op kantoor zijn limiet gewijzigd en ook 5000 overgeboekt van de spaar naar de betaalrekening.
Oplossing: Detectiepost eraf laten halen door transactie monitoring, de geldopname heeft meneer zelf gedaan. Meneer gaat zo nogmaals naar kantoor omdat ik hem niet kan verifiëren voor het limiet te verhogen.

Hier is alleen het thuisnummer bekend waardoor ik niet kan terug bellen. Meneer belde samen met een mevrouw zij gaf aan dat de bedoeling was dat er meer geld overgemaakt zou worden dan 800,00."

2.6 Daarna heeft de consument de limiet voor betaalautomaten op zijn betaalrekening verhoogd naar € 8.000,- en hebben vier geldautomaat transacties plaatsgevonden waarmee de consument in totaal € 12.400,- (2.000 + 2.000 + 400 + 8.000) heeft opgenomen.

2.7 Van 20 april 2021 heeft de bank de volgende telefoonnotitie overgelegd:
"Klantvraag: klant wil geld overboeken vanuit de spaarrekening naar de betaalrekening, normaal deed zijn broer dat (middels volmacht) maar hij wil het nu zelf doen en eventueel volmacht beëindigen. Meneer wil hiervoor een vestiging in Eindhoven bezoeken.
Oplossing: Klant gaat langs bij vestiging [adres vestiging] in Eindhoven voor uitleg over internetbankieren en bespreken eventueel intrekken volmacht. Telefonisch kon klant niet goed aangeven waarom er destijds een volmacht was afgegeven en waarom hij deze nu wil intrekken."

2.8 Op 20 april 2021 heeft de consument € 5.000,- en € 8.000,- overgeboekt van zijn spaarrekening naar de betaalrekening. Daarna zijn drie opnames gedaan van respectievelijk € 2.000,-, € 2.000,- en € 1.000,- en een pinbetaling van € 8.000,-.

2.9 Op 21 april 2021 hebben de consument en zijn broer telefonisch contact opgenomen met de bank. De bank heeft daarvan de volgende notitie overgelegd:
"Klantvraag: De klant is slachtoffer geworden van fraude. Een "vriendin" heeft misbruik gemaakt van de klant en heeft met de pas van de klant, samen met de klant bedragen van de spaar- naar de betaalrekening overgeboekt en vervolgens aankopen gedaan en contante opnames gedaan. De klant kan niet zelfstandig internetbankieren en kan niet uitleggen wat er precies gebeurd is. De partner van de klant en zijn broer waren niet op de hoogte van deze situatie en hebben dit bij toeval ontdekt. Zij zijn hier erg van geschrokken. De broer heeft eerder vandaag hierover gebeld en op dat moment is een J-blokkade op beide betaalrekeningen geplaatst en zijn toestelregistraties opgeheven.
Oplossing: Er is geadviseerd om aangifte te doen en de klant en zijn broer gaan samen naar kantoor om een nieuwe pas met nieuwe pincode aan te vragen en om een beperkte limiet op de pas te laten instellen. Er is afgesproken dat de rekeningen uit voorzorg tot dinsdag 27-04-2021 geblokkeerd blijven. De EDB is ontkoppeld."

2.10 Volgens de broer van de consument is wel melding gemaakt bij de politie, maar kon geen aangifte worden gedaan omdat er volgens de politie geen sprake van fraude of oplichting zou zijn.

2.11 Op 5 juni 2021 heeft de broer een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft daar bij brief van 8 juni 2021 op gereageerd en de klacht afgewezen. Op 15 juli 2021 heeft de broer zijn klacht bij de klachtenservice van de bank ingediend. Daar is bij brief van 26 juli 2021 door de bank op gereageerd. Vervolgens heeft de broer de klacht bij Kifid ingediend.

2.12 Op de spaar- en betaalrekening waren ten tijde van de betreffende transacties van toepassing de 'Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2021'.

De klacht en vordering

2.13 De broer verwijt, namens de consument, dat de bank onvoldoende heeft gedaan om de oplichting, door de vrouw die de consument heeft beïnvloed, te voorkomen. Het klopt dat er geen bewind of curatele voor de consument is aangevraagd, maar dat is wel erg kort door de bocht en makkelijk door de bank gezegd. Je ontneemt daarmee een individu zijn recht op het nemen van eigen beslissingen. De consument woont zelfstandig, is gehuwd, heeft een rijbewijs en een baan bij de sociale werkvoorziening. De consument heeft echter wel degelijk forse mentale beperkingen waardoor hij zeer kwetsbaar is, zeer goedgelovig en makkelijk te beïnvloeden en te manipuleren. Volgens de broer had de bank zich moeten realiseren dat de consument onder invloed stond van de vrouw die met hem meekwam naar het bankkantoor bij het aanvragen van internetbankieren en het verhogen van de daglimieten. Er is bekend dat de broer een volmacht heeft, maar de bank is daarop niet alert geweest. De broer ging ervan uit dat daarmee nooit iemand bij de spaarrekening kon komen maar dat bleek achteraf dus wel eenvoudig mogelijk. Ook is de bank niet alert geweest op het uitgavepatroon, daar grote uitgaven door de consument zelden voorkomen. De bank had de onderhavige transacties dan ook verdacht moeten vinden. Natuurlijk had de consument zijn pas en code niet mogen afgeven. De bank had echter alert moeten zijn, gezien de volmacht, het niet internetbankieren door de consument en de grote bedragen die werden opgenomen. De broer verwijt de bank dan ook nalatigheid en acht de bank gehouden de schade van € 27.000,- te vergoeden.

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 gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar zorgplicht of contractuele verplichtingen tegenover de consument.

Zorgplicht van de bank

3.2 De commissie stelt voorop dat de maatschappelijke functie van de bank een bijzondere zorgplicht met zich meebrengt ten opzichte van elke consument die in een contractuele relatie tot haar staat.[1] Van de bank mag onder andere worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[2] Een dergelijke verplichting kan echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig waren om te twijfelen aan de betaalopdracht. Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen. Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[3]

Geen reden om de gevraagde wijzigingen te weigeren

3.3 Gelet op wat in de stukken door de (broer van de) consument is aangevoerd, kan het zo zijn dat de consument, tijdens het verrichten van de handelingen en transacties, onder invloed van een derde heeft gestaan. De mogelijkheid bestaat dat deze derde hem ertoe heeft bewogen om geld van zijn spaarrekening over te boeken, dit van zijn betaalrekening op te nemen en dit uiteindelijk aan deze derde heeft gegeven en hem – achteraf bezien – heeft opgelicht. De commissie is echter van oordeel dat zij dit niet heeft kunnen vaststellen en dat dit ook niet zonder meer als aannemelijk kan worden beoordeeld. Een aangifte van oplichting heeft niet plaatsgevonden en de verschillende handelingen en transacties heeft de consument zelf verricht en bevestigd.

3.4 De commissie heeft ook niet kunnen vaststellen dat de bank de consument anders dan haar andere reguliere klanten had moeten behandelen. Onvoldoende daarvoor is het feit dat aan de broer van de consument een (bancaire) volmacht is verstrekt voor onder andere het inzien van zijn rekeningen en het kunnen doen van overboekingen. Uit de verstrekte volmacht blijkt niet de reden waarom deze is afgegeven. De door de consument gewenste (en verkregen) toegang tot internetbankieren en het plotseling doen van meerdere grote uitgaven of opnames, maakt dit oordeel niet anders.

---

[1] Zie HR 9 januari 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2536, NJ 1999/285, overweging 3.6.2 en bijvoorbeeld onder meer Geschillencommissie (GC) Kifid nrs. 2019-531, 2022-0172.
[2] Zie GC Kifid nr. 2016-602.
[3] Zie ook GC Kifid 2020-523 en 2019-759

De bank heeft weliswaar na de eerste overboeking van de spaarrekening een blokkade aangebracht, maar de consument heeft vervolgens bevestigd de transacties zelf te hebben gedaan en zelf weer over de betaalrekening te willen beschikken. Naar het oordeel van de commissie kon de bank dat niet weigeren. Het is verder niet gebleken of vast komen te staan dat de bank inzicht had of anderszins op de hoogte was van de (door de broer) gestelde beperkingen van de consument. De consument staat niet onder curatele of bewind en is daarmee niet handelingsonbekwaam of handelings-onbevoegd. De bank had geen grondslag om de door de consument gevraagde wijzigingen te weigeren of zijn betalingstransacties te blokkeren. De bank heeft daarnaast geen (juridische) verplichting om alle betalingstransacties van de consument te monitoren met het doel om individuele schade als gevolg van fraude of oplichting te voorkomen.

3.5 Gelet op de gegeven feiten en omstandigheden van het onderhavige geval kan niet worden vastgesteld dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. Voor de door de consument gestelde oplichting kan de bank niet aansprakelijk of verantwoordelijk worden gehouden. De vordering moet daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.