Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-923
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 15 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De vader van Consument hield een betaalrekening aan bij de Bank en heeft een derde gemachtigd zijn bankzaken af te handelen. Consument heeft bij de Bank zijn zorgen geuit over deze gemachtigde en stelt dat de Bank de machtiging niet had mogen toestaan alsmede hem had moeten informeren over wijzigingen op de betaalrekening. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de Bank had kunnen weten dat de mentale en fysieke gesteldheid van de vader van Consument achteruit was gegaan. Daarnaast oordeelt de Commissie dat van de Bank niet kon worden verwacht dat zij de betaalrekening voor onbepaalde tijd zou monitoren. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 De vader van Consument hield sinds 1983 een betaalrekening aan bij de Bank (hierna: de Betaalrekening).

2.2 Op 18 april 2019 is de vader van Consument samen met mevrouw {X} (zijn vriendin) naar een vestiging van de Bank gegaan en heeft de Bank verzocht mevrouw {X} te machtigen ten aanzien van de Betaalrekening. De Bank heeft aan dit verzoek voldaan.

2.3 Op 16 mei 2019 is Consument naar een (andere) vestiging van de Bank gegaan en heeft daar zijn zorgen geuit over mevrouw {X} (hierna: de Gemachtigde). De Bank heeft de Betaalrekening op ongebruikelijke transacties gecontroleerd en heeft de Betaalrekening gedurende de twee daarop volgende weken gemonitord.

2.4 De vader van Consument is op 19 juni 2019 overleden. De Gemachtigde heeft op deze datum een bedrag van € 3.500,00 van de Betaalrekening geboekt onder de omschrijving 'reserve onvoorziene rekeningen'.

2.5 De Gemachtigde heeft het overlijden van de vader van Consument op 20 juni 2019 gemeld bij de Bank en heeft zijn pinpas ingeleverd. De Bank heeft de Betaalrekening geblokkeerd.

2.6 Consument heeft het overlijden van zijn vader op 26 juni 2019 bij de Bank gemeld.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 3.500,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- Consument heeft gesteld dat de fysieke en geestelijke staat van zijn vader het beste te omschrijven was als 'slecht'. De (medewerker van de) Bank had dit moeten zien toen de vader van Consument op 18 april 2019 de vestiging van de Bank bezocht;
- de Bank had toegezegd de Betaalrekening te blijven monitoren. Een termijn van twee weken is niet genoemd. Als Consument had geweten dat slechts twee weken toezicht zou worden gehouden, dan had hij wellicht naar andere maatregelen gezocht;
- de Bank heeft Consument, noch zijn broer, geïnformeerd toen de Gemachtigde het bedrag van € 3.500,00 van de betaalrekening overboekte.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Algemeen

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden ten gevolge waarvan zij de door Consument gevorderde schade van € 3.500,00 dient te vergoeden.

4.2 Alvorens over te gaan tot een inhoudelijke beoordeling van deze klacht, benadrukt de Commissie dat zij meeleeft met het verlies van Consument. Een overlijden is al zwaar genoeg en de Commissie kan zich voorstellen dat het Consument zwaar valt om zich bezig te houden met een dergelijke klachtprocedure.

Zorgplicht van de Bank ten aanzien van het aanstellen van de Gemachtigde

4.3 Consument heeft gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door het verzoek van zijn vader tot het aanstellen van de Gemachtigde in te willigen. De Bank had moeten weten, op basis van het bezoek van de vader aan de vestiging van de Bank, dat hij geestelijk en fysiek niet in orde was. De Bank heeft zich hiertegen verweerd door te stellen dat zij hiervan niet op de hoogte was en ook niet had kunnen zijn. Het gesprek op het bankkantoor was prettig en er was geen indicatie om aan te nemen dat de vader van Consument niet handelingsbekwaam was.

4.4 De Commissie stelt voorop dat zij niet kan oordelen over de fysieke en lichamelijke gesteldheid van de vader van Consument ten tijde van zijn bezoek aan de vestiging van de Bank. Wel staat vast dat dit gesprek plaatsvond op 18 april 2019 en dat Consument pas op 16 mei 2019 bij de Bank zijn zorgen heeft geuit over de Gemachtigde. De Bank kon daarom naar het oordeel van de Commissie redelijkerwijs niet weten dat er enige aanleiding was om te twijfelen aan de handelingsbekwaamheid van de vader van Consument. Niet is komen vast te staan dat de Bank hiervan kennis had voor of op 18 april 2019.

Zorgplicht van de Bank ten aanzien van de transactiemonitoring

4.5 Voorts heeft Consument gesteld dat de Bank hem op 16 mei 2019 een toezegging heeft gedaan dat de Betaalrekening zou worden gemonitord. Consument heeft hierbij gesteld dat geen termijn was overeengekomen en dat hij erop mocht vertrouwen dat de Bank toezicht zou blijven houden. De Bank heeft hiertegen ingebracht dat een termijn van twee weken was afgesproken, waaraan de Bank zich heeft gehouden. In die twee weken hebben geen ongebruikelijke transacties plaatsgevonden.

4.6 Ten aanzien hiervan stelt de Commissie vast dat partijen hierover geen schriftelijke afspraken hebben gemaakt.

Nu voor de Commissie niet is na te gaan wat op 16 mei 2019 exact is besproken, gaat de Commissie uit van hetgeen in artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is bepaald, namelijk dat de bewijslast ligt bij de partij die zich beroept op een rechtsgevolg van gestelde feiten. In dit geval stelt Consument dat het toezicht voor onbepaalde tijd zou worden uitgevoerd. Consument kan dit echter niet met bewijs onderbouwen.

4.7 Nu reeds in overweging 4.4 is vastgesteld dat de Bank niet wist, althans niet behoorde te weten dat de fysieke en geestelijke gesteldheid van de vader van Consument te wensen overliet, was er naar het oordeel van de Commissie geen reden om een continue monitoring uit te voeren op de Betaalrekening gedurende een onbepaalde tijd. Ondanks dat Consument heeft gesteld dat zijn vader 'niet lang' te leven had, kan van de Bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet worden verwacht dat zij een ieder die dit verzoek doet tegemoet komt in die wens en zonder einddatum toezicht houden op een rekening die bij de Bank loopt. De Commissie oordeelt dat een termijn van twee weken haar niet onredelijk voorkomt.

4.8 Tot slot merkt de Commissie op dat de Bank de transactie van 19 juni 2019 niet hoefde te weigeren dan wel Consument diende te informeren over deze transactie. De Bank was op dat moment immers nog niet bekend met het overlijden van de vader van Consument. De Gemachtigde heeft de Bank pas op 20 juni 2019 ingelicht en Consument pas op 26 juni 2019. Op 19 juni 2019 was er voor de Bank dus nog geen aanleiding om aan te nemen dat de transactie mogelijk niet in orde was. Overigens merkt de Commissie op dat niet is komen vast te staan dat de Gemachtigde het bedrag van € 3.500,00 heeft gebruikt voor andere doeleinden dan te betalen rekeningen op naam van de vader van Consument die na diens overlijden nog betaald dienden te worden.

Conclusie

4.9 Op grond van hetgeen hiervoor is overwogen, oordeelt de Commissie dat de klacht ongegrond is, hetgeen tot een afwijzing van de vordering leidt.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.