Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1025

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	25 november 2024
Klacht van	De heer [naam 1], in zijn hoedanigheid als bewindvoerder over de goederen van de heer [naam 2], verder te noemen de consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Klacht deels gegrond, vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument verwijt de bank dat zij bij hem signalen van beginnende dementie heeft genegeerd en dat zij onvoldoende heeft gedaan om financieel misbruik van de spaarrekening van de consument door een derde te voorkomen of te beëindigen, onder andere door een betaalrekening op naam van consument te openen en internetbankieren te activeren. De commissie is van oordeel dat de verwijten aan de bank niet terecht zijn. Wel moet de bank de consument inzage geven in de transacties op zijn betaal- en spaarrekening. De bank heeft toegezegd dit te zullen doen. De klacht is daarmee deels gegrond, maar de vorderingen van de consument worden afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de klachtformulieren van de consument van 15 mei 2023 en 30 oktober 2023; 2) de aanvullende stukken van de consument van 21 december 2023; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvulling van de consument en 7) de reactie hierop van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. W.T.N. Vlasveld, advocaat, kantoorhoudende te Leiden.

1.4 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 houdt een spaarrekening aan bij de bank. In september 2019 is daarnaast een betaalrekening geopend op naam van de consument. Vervolgens is in oktober 2019 internetbankieren geactiveerd. Enkele dagen later is een betaalpas aan de consument uitgegeven. Na het activeren van het internetbankieren is de bank gestopt met het toezenden van papieren rekeningafschriften.

2.2 Tussen juni en december 2020 heeft de consument vaak naar de bank gebeld, soms meerdere keren per dag.

2.3 In oktober 2020 heeft de familie van de consument contact opgenomen met Veilig Thuis in verband met signalen die erop wezen dat financieel misbruik werd gemaakt van de consument.

2.4 In november 2020 is de zoon van de consument toegevoegd als gemachtigde op de betaalrekening. Vanaf dit moment zijn weer tweewekelijks rekeningafschriften per post naar de consument verzonden.

2.5 Bij beschikking van 19 oktober 2022 is bewind ingesteld over de goederen die (zullen) toebehoren aan de consument.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert een schadevergoeding van de bank van ongeveer € 45.000,-. De consument baseert de hoogte van de schade op het verschil tussen het saldo van de spaarrekening per 1 januari 2018 en 27 juli 2022. Daarnaast vordert de consument dat de bank hem inzage geeft in zijn dossier, waaronder de rekeningafschriften van de spaar- en betaalrekening over de periode 1 januari 2018 tot en met september 2021. De consument voert de volgende argumenten aan voor deze vorderingen.

2.7 De kern van de klacht van de consument komt erop neer dat sprake is van financieel misbruik van de consument en dat de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden doordat zij onvoldoende heeft gedaan om dit te voorkomen of te beëindigen. Meer specifiek verwijt de consument de bank, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het volgende:

a) De bank heeft meerdere signalen genegeerd dat de consument dementerend was. De consument was in 2019 87 jaar en belde vaak, soms meerdere malen per week, met de bank met vragen over het saldo op de spaarrekening. Ook kwam hij regelmatig in de bankhal om grote geldbedragen op te nemen. De bank had moeten zien dat de bedragen die werden opgenomen en uitgegeven voor de consument ongebruikelijk waren. De bank had hierop actie moeten ondernemen.

b) De bank heeft de consument geadviseerd om een betaalrekening te openen terwijl hiervoor geen goede reden bestond en niet aannemelijk is dat de consument dit zelf heeft gewild en ook niet dat de consument de overeenkomst zelf heeft ondertekend.

c) De bank heeft zonder aantoonbare toestemming van de consument internet-bankieren geactiveerd, waardoor de consument geen papieren rekeningafschriften van de spaarrekening meer ontving. De bank had daarnaast uit de vele contact-momenten met de consument over het saldo op de spaarrekening moeten opmerken dat de consument zijn rekeningafschriften niet digitaal kon raadplegen en zij had zich vervolgens moeten afvragen of de consument wel wilde of kon internet-bankieren.

d) De bank heeft een overboeking van de spaarrekening naar de betaalrekening van € 16.500,- uitgevoerd zonder hierbij de juiste vragen te stellen.

e) De bank heeft de zoon van de consument, als gevolmachtigde op de rekeningen, er niet van op de hoogte gesteld dat een jaar eerder internetbankieren was geactiveerd en een derde waarschijnlijk ook toegang had tot de rekening.

2.8 Daarnaast verwijt de consument de bank dat zij heeft geweigerd om rekeningafschriften van de betaal- en spaarrekening aan zijn bewindvoerder te verstrekken toen zij hierom heeft verzocht.

2.9 Voorts heeft de consument ook aangevoerd dat sprake is van schending van de zorgplicht door de bank jegens zijn kinderen als erfgenamen van de echtgenote van de consument. Omdat de kinderen deze klacht niet hebben ingediend, zal de commissie dit klacht-onderdeel niet behandelen.

Het verweer

2.10 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 deze zaak over gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank een schadevergoeding aan de consument moet betalen en of de bank de consument inzage moet geven in zijn dossier, waaronder alle mutaties op de betaal- en spaarrekening.

3.2 Voordat de commissie tot een inhoudelijke beoordeling van de klacht kan overgaan, zal zij eerst ingaan op het verweer van de bank dat de consument te laat heeft geklaagd.

De consument heeft zijn klachtplicht niet geschonden

3.3 Volgens de bank heeft de bewindvoerder van de consument pas in april 2023 bij de bank geklaagd, terwijl er bij de familie van de consument naar eigen zeggen al vanaf september 2020 (concrete) vermoedens of signalen van fraude bestonden. De bank voert aan dat zij hierdoor in haar belangen is geschaad. Dit beroep van de bank op de klachtplicht slaagt niet. De commissie licht dit oordeel als volgt toe.

3.4 In artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW) staat dat een schuldeiser (de consument) geen beroep meer kan doen op een gebrek in de prestatie van de tegenpartij (de bank) als hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de bank over dat gebrek heeft geprotesteerd. Hiervoor geldt geen vaste termijn. De vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd, moet worden beantwoord onder afweging van alle belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden. Relevant zijn hierbij onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies, waarbij van gewicht is of de bank door het late tijdstip waaronder het protest is afgedaan in haar belangen is geschaad, zoals en benadeling in haar bewijspositie of een aantasting van haar mogelijkheden om de gevolgen van het gestelde gebrek te beperken.[1]

3.5 De consument is bij beschikking van 19 oktober 2022 onder bewind gesteld en de bewindvoerder – als vertegenwoordiger van de consument – heeft voor het eerst bij de bank geklaagd in april 2023. Dat de consument (en niet zijn familieleden) het gestelde gebrek eerder heeft ontdekt of had moeten ontdekken, kan de commissie niet vaststellen. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument daarmee, gerekend vanaf de benoeming van zijn bewindvoerder, in dit geval binnen bekwame tijd geklaagd.

De bank heeft haar zorgplicht tegenover de consument niet geschonden

3.6 De commissie zal de vijf argumenten van de consument (zie hiervoor onder 2.7) hieronder puntsgewijs bespreken. De commissie komt hierbij tot de conclusie dat de bank haar zorg-plicht niet heeft geschonden en geen schade hoeft te vergoeden.

<u>Ad a) Het negeren van de signalen van (beginnende) dementie</u>

3.7 De bank heeft betwist dat zij zelfstandig had moeten vaststellen dat de consument dementerend was. Volgens de bank waren er voor haar geen signalen dat sprake was van dementie. Sterker nog, zij heeft ten tijde van het afgeven van de volmacht aan de zoon in november 2020 vastgesteld dat de consument wilsbekwaam was.

[1] Zie Hoge Raad 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, Hoge Raad 8 februari 2023, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, Hof 's-Hertogenbosch 7 februari 2017, ECLI:NL:GHSHE:2017:416 en Hoge Raad 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Als de familie van de consument destijds al aanwijzingen had dat de consument dementerend was, had het op haar weg gelegen om maatregelen te nemen en de bank te informeren, aldus de bank.

3.8 De commissie is van oordeel dat uit het dossier niet blijkt dat sprake was van zodanige signalen dat de bank had moeten vaststellen dat, of moeten onderzoeken of, de consument dementerend was. De bezoeken van de consument aan de bankhal en de telefoon-gesprekken met de bank zijn onvoldoende om een dergelijke verplichting aan te nemen. Het gegeven dat de familie van de consument in oktober 2020 het vermoeden heeft opgevat van financieel misbruik maakt dit niet anders. Uit het dossier volgt niet dat de familie de bank hiervan op de hoogte heeft gesteld.

Ad b) Het openen van de betaalrekening

3.9 Partijen verschillen van mening over de vraag of de consument de overeenkomst tot het openen van een betaalrekening zelf heeft ondertekend. De consument heeft echter niet gemotiveerd betwist dat de rekening is geopend bij een bezoek van de consument aan de bank en dat de bankmedewerkers bij het openen van deze rekening in de bankhal de identiteit van de consument heeft gecontroleerd. Daarmee staat naar het oordeel van de commissie vast dat de betaalrekening met instemming van de consument is geopend. De vraag of het openen van een betaalrekening voor de consument nuttig was of niet, is voor de beoordeling van deze vraag niet van belang.

3.10 De consument heeft ook niet betwist dat hij de bankpas in de bankhal heeft geactiveerd. Daarmee staat naar het oordeel van de commissie ook vast dat de consument de bankpas en bijbehorende pincode heeft ontvangen.

Ad c) Het activeren van internetbankieren

3.11 De bank heeft niet aangetoond dat de consument akkoord is gegaan met het activeren van internetbankieren, en in het verlengde daarvan met het niet langer ontvangen van papieren rekeningafschriften. De consument heeft echter niet aangegeven hoe hij schade heeft geleden door het activeren van internetbankieren. De consument heeft bijvoorbeeld niet gesteld of onderbouwd dat er bepaalde overboekingen zijn uitgevoerd zonder zijn instemming. Uit de door de consument overgelegde rekeningafschriften uit de periode 15 april 2020 tot en met 14 september 2020 lijkt dit ook niet te volgen. In deze periode hebben er geen overboekingen plaatsgevonden vanaf de betaalrekening naar derden. De consument heeft daarmee naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat er misbruik is gemaakt van de mogelijkheid tot internetbankieren. De commissie merkt daarbij op dat ook als er wel bedragen zijn overgeboekt naar derden, daarmee nog niet vaststaat dat deze overboekingen niet door de consument zijn uitgevoerd of gewild.

3.12 De commissie volgt de consument daarnaast niet in zijn stelling dat het internetbankieren het financieel misbruik in stand heeft gehouden, nog afgezien van de vraag welke gevolgen aan een dergelijk handelen zouden moeten worden verbonden.

Niet alleen is onvoldoende gebleken van financieel misbruik, maar partijen zijn het er ook over eens dat de bank op verschillende momenten kopieën van rekeningafschriften van de betaalrekening aan de consument heeft verstrekt en ook via de telefoon saldo-informatie over de spaarrekening aan de consument heeft verstrekt. Tevens is via de financiële jaar-overzichten informatie verstrekt over het saldo van de betaal-en spaarrekening. Daarmee heeft de consument in ieder geval enig inzicht gehad in het verloop van het saldo van de betaal- en spaarrekening. De consument heeft niet aangetoond dat hij vervolgens bij de bank melding heeft gemaakt van het verdwijnen van geld. Uit enkel de telefoongegevens van de consument kan deze conclusie in ieder geval niet worden getrokken.

3.13 Dat een derde gebruik heeft gemaakt van het internetbankieren van de consument is niet gebleken, zodat ook niet kan worden vastgesteld dat het activeren van internetbankieren heeft geleid tot misbruik en schade bij de consument.

Ad d) Het niet informeren van de gevolmachtigde zoon

3.14 De consument heeft onvoldoende onderbouwd waarom de bank de gevolmachtigde zoon had moeten informeren dat de consument gebruik kon maken van internetbankieren. De consument stelt dat er naast de volmacht van de zoon een andere machtiging actief was voor de rekening. De bank heeft dit betwist en de consument heeft dat niet bewezen, zodat ervan moet worden uitgegaan dat dit niet het geval is geweest. De bank kon de zoon daarover dus ook niet informeren.

Ad e) Het uitvoeren van de overschrijving van € 16.500,-

3.15 De bank heeft van deze overschrijving een ondertekende overschrijvingsopdracht overgelegd en zij heeft toegelicht dat deze in de bankhal is ondertekend door de consument. De consument betwist dat hij de opdracht tot overschrijving heeft gegeven, maar hij licht niet toe hoe die schriftelijke opdracht - op een formulier van de bank, dat vermeldt dat de opdrachtgever is geholpen door een daarin met naam genoemde medewerker van de bank, is geparafeerd en ook vermeldt dat het is geparafeerd door die medewerker - gegeven zou kunnen zijn door een derde. Er zijn geen aanknopingspunten dat de bank had behoren in te zien dat de consument deze overschrijving niet heeft gewild. Een ander oordeel zou ook niet tot een (gedeeltelijke) toewijzing van de vordering kunnen leiden, nu de consument door een overschrijving van zijn spaar- naar zijn betaalrekening geen schade heeft gelden. Door die overschrijving is het bedrag van € 16.500,- namelijk niet uit zijn vermogen geraakt.

De bank hoeft de consument geen inzage te geven in het dossier

3.16 De consumenten hebben onvoldoende concreet gesteld wat zij precies verstaan onder “het dossier” bij de bank en over welke documenten zij nog niet beschikken. Deze klacht is daarom ongegrond.

De bank moet de consument wel rekeningafschriften verstrekken

3.17 De bank heeft aangevoerd dat alleen de consument inzage kan vragen in het verloop van de rekeningen en niet de bewindvoerder. Naar het oordeel van de commissie miskent de bank met deze stelling dat de bewindvoerder de consument in en buiten rechte vertegenwoordigt.[2] De bank moet de bewindvoerder van de consument daarom de gevraagde rekeningafschriften verstrekken, al dan niet tegen betaling van de daarvoor gebruikelijk in rekening te brengen kosten. Omdat de bank inmiddels heeft toegezegd deze afschriften aan (de bewindvoerder van) de consument te zullen verstrekken, heeft de consument geen belang meer bij deze vordering. Het klachtonderdeel is daarom gegrond, maar de daarop rustende vordering wordt afgewezen.

Conclusie

3.18 De conclusie is dat de bank geen schadevergoeding aan de consument moet betalen en geen inzage in het dossier hoeft te geven. De bank moet wel de rekeningafschriften van zowel de betaalrekening als de spaarrekening aan de consument verstrekken over de door de consument gewenste periode. De commissie verwacht van de bank dat zij haar toezegging hierover zal nakomen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[2] Dit volgt uit artikel 1:441 BW, zie bijlage.

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder zijn enkele relevante bepalingen opgenomen uit het Burgerlijk Wetboek.

Boek 1 Burgerlijk Wetboek

Artikel 441

1 *Tijdens het bewind vertegenwoordigt de bewindvoerder bij de vervulling van zijn taak de rechthebbende in en buiten rechte. (...)*

Boek 6 Burgerlijk Wetboek

Artikel 89

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken, bij de schuldenaar ter zake heeft geprotesteerd.