Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0720

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer, mr. R. Verdaas, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	4 maart 2021
Ingediend door	de heer [naam 1] (verder te noemen consument 1) en mevrouw [naam 2], verder samen te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	29 augustus 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De erflater hield verschillende rekeningen aan bij de bank. Enkele maanden voor zijn overlijden op 90-jarige leeftijd, heeft de erflater zijn partner gemachtigd tot deze rekeningen. Vanaf dat moment zijn van zijn rekeningen substantiële bedragen overgeboekt naar de betaalrekening van zijn partner. Na een gerechtelijke procedure tussen de consumenten en de partner over de door haar, langs deze weg, ontvangen gelden, heeft de partner deze bedragen aan de consumenten moeten terugbetalen. In de procedure bij de Geschillencommissie vorderen de consumenten vergoeding van de (advocaat)kosten die zij hebben moeten maken om de gelden bij de partner terug te halen. De consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door, gelet op de lichamelijke en geestelijke gesteldheid van de erflater, ten onrechte mee te werken aan het verstrekken van de machtiging aan de partner. Ook had de bank, volgens de consumenten, de ongebruikelijke overboekingen moeten signaleren en tegenhouden. De commissie oordeelt dat de bank heeft mogen meewerken aan de machtiging. Daarnaast is de bank opgetreden als betaaldienstverlener en heeft zij uit dien hoofde geen signalerende verantwoordelijkheid voor (voor de erflater) afwijkende boekingen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om:
1) het klachtformulier van de consumenten;
2) het verweerschrift van de bank;
4) de repliek van de consumenten;
5) de dupliek van de bank;
6) de aanvullende stukken van de consument;
7) de pleitnota van de gemachtigde van de consumenten;

8) de aanvullende reactie van de consumenten van 15 oktober 2021; en
9) de aanvullende reactie van de bank van 5 november 2021.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 7 september 2021. Op de hoorzitting was consument 1 aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. A.C.M. Verhoeven, advocaat. De bank was eveneens aanwezig. Na de aanvullende reacties van partijen, heeft er op 16 juni 2022 een tweede digitale hoorzitting plaatsgevonden. Op deze hoorzitting waren de consumenten aanwezig, samen met hun vertegenwoordiger de heer mr. A.C.M. Verhoeven, advocaat. De bank was eveneens aanwezig.

Tijdens de tweede hoorzitting was het commissielid mr. A.|. Verdaas onverwachts afwezig. Partijen hebben ter zitting ingestemd met voortzetting van de hoorzitting door mr. F.H.E. Boerma als voorzitter en T.I. van Bommel-Scheffer.

1.3 De consumenten hebben geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Het gevolg hiervan is dat de uitspraak niet bindend is en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten zijn broer en zus en zijn de enige erfgenamen van wijlen hun vader, de heer [naam 1] (hierna: de erflater).

2.2 Vanaf 2005 woonde de erflater (ongehuwd) samen met mevrouw [naam 2] (hierna: de partner).

2.3 De erflater hield verschillende (zakelijke en privé-)rekeningen aan bij de bank. Ook de partner hield een betaalrekening aan bij de bank.

2.4 Op 11 juli 2017 zijn de erflater en de partner naar een kantoor van de bank gegaan. Daar heeft de erflater aan de partner een volmacht verstrekt voor zijn rekeningen bij de bank. In verband hiermee heeft de erflater die dag bij de bank een standaard-formulier getiteld '*Procuratieschema*' ondertekend, waarop vermeld staat dat de partner algeheel bevoegd is ten aanzien van de verschillende rekeningen van de erflater. Op grond van deze machtiging kon de partner van de rekeningen van de erflater transacties verrichten en daarbij gebruik maken van internetbankieren.

2.5 In de periode van 20 juli 2017 t/m 26 oktober 2017 is in acht transacties een totaalbedrag van € 331.000,- overgeboekt van de rekeningen van de erflater naar de betaalrekening van de partner. Uit de administratie van de bank blijkt dat het merendeel van deze overboekingen is gedaan met een overschrijvingsformulier dat is ondertekend door de erflater.

Een van de overboekingen is gedaan met een overschrijvingsformulier dat is ondertekend door de partner. Ook is een overboeking via internetbankieren verricht met de bankpas en pincode van de erflater.

2.6 Op [datum] 2017 is de erflater op 90-jarige leeftijd overleden. Na het overlijden van de erflater, heeft de executeur geconstateerd dat er in 2017 aanzienlijke bedragen van de rekeningen van de erflater naar de betaalrekening van de partner zijn overgeboekt (zie alinea 2.5). De consumenten hebben hierop de partner tevergeefs verzocht om deze bedragen terug te betalen. Na een langdurige en omvangrijke procedure bij – eerst – de rechtbank Dordrecht en later de rechtbank Rotterdam, is de partner in juli 2020 veroordeeld om de onrechtmatig door haar toegeëigende gelden aan de consumenten terug te betalen; deze terugbetaling heeft inmiddels plaatsgevonden. De bank is geen partij geweest bij de voorgenoemde procedure.

2.7 De consumenten hebben op 25 september 2020 een klacht ingediend bij de bank. Verdere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing geleid.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten vorderen vergoeding van € 76.541,13, althans een door de commissie in goede justitie te bepalen bedrag, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 3 maart 2021 tot aan de dag van voldoening. Het gevorderde schadebedrag zijn de (advocaat)kosten die de consumenten hebben moeten maken om de aan de rekeningen van de erflater onttrokken gelden terug te krijgen. Deze schade komt volgens de consumenten op grond van artikel 6:96 lid 2 sub a en b Burgerlijk Wetboek als vermogensschade voor vergoeding in aanmerking. Voorts vorderen zij vergoeding van door hen gemaakte proceskosten voor de procedure bij de Geschillencommissie.

2.9 Aan deze vordering leggen de consumenten ten grondslag dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de erflater. Hiertoe hebben zij de volgende argumenten aangevoerd:

- *De volmacht*: De bank had, gelet op de kenbare slechte lichamelijke en geestelijke gesteldheid van de erflater en de hoge leeftijd van zowel de erflater als ook de partner, nooit mogen meewerken aan het afgeven van een machtiging aan de partner. De gezondheidstoestand van de erflater liet in zijn laatste levensfase te wensen over; hij was aan het dementeren. De bank had tenminste onderzoek moeten doen naar de geestelijke en lichamelijke toestand van de erflater en naar de motieven van de betrokkenen voor de volmacht.

- *De overboekingen*: Ook heeft de bank nagelaten om in te grijpen toen kort na het verlenen van de volmacht bleek dat de partner met gebruikmaking van die machtiging de rekeningen van de erflater plunderde en zij dus evident misbruik maakte van die machtiging. De bank had moeten ingrijpen en zij had de betalingsopdrachten moeten terugdraaien c.q. niet moeten uitvoeren. Voorts heeft de partner tijdens de gerechtelijke procedure erkend dat zij alle overboekingen naar haar rekening heeft uitgevoerd. Dat betekent dat de door de bank overgelegde overschrijvingsformulieren voor zover daarop de handtekening van de erflater voorkomt, vervalsingen betreffen c.q. dat de handtekening van de erflater moet zijn vervalst. De bank had ook om die reden de overboekingen moeten tegenhouden.

Het verweer

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het in deze zaak over?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank de door de consumenten geleden schade dient te vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en zij licht dit oordeel als volgt toe.

De volmacht

3.2 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de bank – gelet op de slechte gezondheid van de erflater – niet had mogen meewerken aan de volmacht. De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat zij terecht heeft meegewerkt aan de volmacht. De bank had geen enkele aanwijzing, geen enkele indicatie noch enig vermoeden dat de erflater, fysiek of geestelijk niet in staat zou zijn om de gevolgen van zijn afgegeven machtiging aan zijn partner te overzien. De bank meent dat de machtiging bij volledige wilsbekwaamheid en in volle overtuiging door de erflater aan de partner is verstrekt.

3.3 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank in juli 2017 mogen meewerken aan de volmacht. Er zijn onvoldoende feiten en omstandigheden gebleken op grond waarvan de bank op dat moment had dienen te twijfelen aan de geestelijke vermogens van de erflater bij het verlenen van een volmacht aan zijn partner. De door partijen overgelegde stukken bieden geen aanknopingspunten om aan te nemen dat de bank is geïnformeerd over de gezondheidstoestand van de erflater, dan wel dat zij zelf had moeten zien dat de (geestelijke) gezondheid van de erflater te wensen overliet. Het klachtonderdeel is ongegrond.

3.4 Voorts hebben de consumenten betwist dat het door de bank overgelegd procuratie-schema de rechtsgeldige machtiging betreft, mede omdat het niet door de partner is ondertekend. De bank heeft toegelicht dat het gebruikte formulier het gebruikelijke formulier is en dat dat enkel door de volmachtgever (de erflater) wordt ondertekend; een handtekening van de gemachtigde is niet vereist. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten, gelet op de gemotiveerde betwisting door de bank, onvoldoende gesteld om tot het oordeel te kunnen komen dat er geen rechtsgeldige volmacht was.

3.5 Ten overvloede merkt de commissie op dat indien het verstandelijke of geestelijke vermogen van de erflater zou zijn tekortgeschoten of achteruit was gegaan, de consumenten of naasten van de erflater ervoor hadden kunnen kiezen om hem onder curatele of bewind te laten stellen. De bank is immers niet bevoegd om bewind of curatele aan te vragen over degene die bij haar een rekening aanhoudt.

De overboekingen

3.6 Alvorens te beoordelen of de bank haar zorgplicht heeft geschonden door de overboekingen niet tegen te houden, dient de commissie te beslissen over de behandelbaarheid van een gedeelte van dit klachtonderdeel.

3.7 In de repliek hebben de consumenten aan hun klacht toegevoegd dat de handtekening op enkele overschrijvingsformulieren, welke als bijlage zijn toegevoegd aan het verweerschrift van de bank, niet door de erflater zijn gezet en dat de partner in de gerechtelijke procedure heeft verklaard deze overboekingen te hebben gedaan. De handtekeningen op deze overschrijvingsformulieren zijn dus vervalst en de over-boekingen hadden dus ook om die reden niet mogen worden uitgevoerd, volgens de consumenten. De bank heeft in haar dupliek gesteld dat zij in haar procesbelang wordt geschaad nu zij pas in deze fase van de procedure met een nieuwe stelling wordt geconfronteerd. De bank meent dat dit klachtonderdeel niet behandelbaar is en dat eerst de interne klachtprocedure moet worden doorlopen.

3.8 Naar het oordeel van de commissie is de bank niet geschaad in haar procesbelang omdat zij in haar dupliek, tijdens de twee hoorzittingen als ook in haar aanvullende reactie heeft kunnen reageren op deze (nieuwe) stelling van de consumenten. Daarnaast is het niet onbegrijpelijk dat de consumenten pas in de repliek stelling hebben ingenomen over de handtekening, nu zij pas na ontvangst van het verweer-schrift van de bank de betreffende overschrijvingsformulieren onder ogen hebben gekregen. De commissie zal deze stelling van de consumenten dan ook inhoudelijk beoordelen.

3.9 Ten aanzien van de overboekingen die na de verstrekking van de volmacht hebben plaatsgevonden, stellen de consumenten zich op het standpunt dat de bank deze (voor de erflater) afwijkende overboekingen had moeten tegenhouden.

Ten aanzien van deze stelling heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat haar rol beperkt was tot die van betaaldienstverlener, zodat haar zorgplicht beperkt was tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekeningen van de erflater. De bank is verplicht gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder gegeven betaalopdracht. Uitgangspunt is dat banken (geautomatiseerde) overboekingen niet controleren en dat zij dat ook niet hoeven te doen. De bank had geen daadwerkelijke wetenschap of subjectief gevaarsbewustzijn bij de opgegeven betaalopdrachten van de rekeningen van de erflater. De bank heeft de overschrijvingsformulieren gecontroleerd en is daarbij tot de conclusie gekomen dat deze op correcte wijze zijn ingediend en dat de handtekeningen op de overschrijvingsformulieren voldoende overeenkwam met de bij de bank bekende handtekening van de erflater. Daarnaast is één van de overboekingen gedaan met de bankpas en pincode van de erflater.

3.10 Met de bank is de commissie van oordeel dat de bank ten aanzien van de overboekingen slechts als betaaldienstverlener is opgetreden. De bank diende vanuit die rol overboekingen te faciliteren, waardoor er op haar, in die rol, geen bijzondere zorgplicht rust. Dit is slechts anders indien er concrete aanwijzingen zijn, waaruit blijkt dat de bank wist dat zij overboekingen faciliteerde die evident onrechtmatig en/of frauduleus waren.[1] De commissie ziet in de door partijen overgelegde stukken geen aanknopingspunten om aan te nemen dat bank de overboekingen had moeten signaleren. Van de bank kan niet worden verwacht dat zij de individuele overboekingen monitort.

3.11 Ten aanzien van de stelling van de consumenten aangaande de handtekening op verschillende overschrijvingsformulieren heeft de bank tijdens de zitting nader toegelicht dat een overschrijvingsformulier door een soort scanner gaat die de handtekening op het overschrijvingsformulier vergelijkt met de bij de bank bekende handtekening van de rekeninghouder. Dit is ook in het geval van de overboekingenformulieren van de erflater gebeurd. Volgens de scanner kwamen de handtekeningen voldoende overeen, anders waren de overboekingen niet uitgevoerd.

3.12 Nu de overboekingen zijn uitgevoerd, moet het er voor worden gehouden dat de handtekening op de overschrijvingsformulieren voldoende overeen kwam met de bij de bank bekende handtekening van de erflater; een geslaagde vervalsing dus. Gelet hierop ligt het naar het oordeel van de commissie op de weg van de consumenten, aan te tonen dat van schuld aan de zijde van de bank sprake was. Dit ter nadere onderbouwing van hun stelling, dat uit de overschrijvingsformulieren blijkt dat de handtekening evident niet van de erflater is.[2] De consumenten hebben naar het oordeel van de commissie onvoldoende onderbouwd op grond waarvan van zij menen dat de bank bij haar handtekeningcontrole tekort is geschoten.

[1] O.a. GC Kifid nr. 2020-279 en 2022-0014.
[2] Rechtbank Amsterdam 12 december 2007, ECLI:NL:RBAMS:2007:BC1804.

De enkele stelling dat de consumenten – wel – de op de overschrijvingsformulieren aanwezige handtekening niet herkennen als de handtekening van de erflater – maar de banksystemen blijkbaar niet – is onvoldoende. Dit geldt eveneens voor het feit dat de partner in de gerechtelijke procedure – waarin de bank geen partij was – heeft verklaard dat zij de overboekingen heeft uitgevoerd. Aan de stelling dat de bank bij haar handtekeningcontrole is tekortgeschoten gaat de commissie dan ook voorbij.

3.13 Gelet op het voorgaande is dit klachtonderdeel ongegrond.

Conclusie

3.14 Slotsom is dan ook dat niet kan worden geconcludeerd dat de bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht, zodat de bank niet aansprakelijk is voor de door de consumenten gevorderde schade. De klacht is daarom ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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