Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-568
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. van Rijn, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 oktober 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 7 augustus 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument is het slachtoffer geworden van een zogenoemde 'babbeltruc'. Een oplichter heeft haar € 3.000,- afhandig gemaakt voor een pannen-/messenset. Consument heeft dit geld met haar pinpas opgenomen in een filiaal van de Bank, kort nadat zij dit in een ander filiaal van de Bank ook al had geprobeerd. In het eerste filiaal dat Consument bezocht had de medewerker van de Bank echter enige argwaan en heeft hij, in overleg met Consument, het geld niet meegegeven en afgesproken dat zij terug zou komen met haar zoon. Consument verwijt de Bank een schending zorgplicht. De medewerker van het tweede filiaal dat zij bezocht had ook argwaan moeten hebben en had ook moeten weigeren om het geld mee te geven aan Consument. De Bank is daarom schadeplichtig volgens Consument. De Commissie is echter van oordeel dat de Bank gezien alle omstandigheden haar zorgplicht niet heeft geschonden en de schade dus ook niet hoeft te vergoeden. De Commissie kan de Bank ook niet verplichten om Consument uit coulance te compenseren. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende informatie van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaal- en spaarrekening aan bij de Bank. Eén van de zonen van Consument is krachtens een levenstestament gevolmachtigd tot de betaal- en spaarrekening van zijn moeder bij de Bank.

2.2 Consument is op 8 augustus 2018 slachtoffer geworden van een zogenoemde 'babbeltruc'. Op 13 november 2018 is daarvan namens Consument, en in haar bijzijn, door één van haar andere zonen bij de politie aangifte gedaan. Uit het proces-verbaal van aangifte blijkt uitvoerig het verloop van de babbeltruc. Voor zover niet door de Bank betwist, wordt hetgeen in het proces-verbaal is verklaard hierna als vaststaand feit weergegeven.

2.3 Op 8 augustus 2018 heeft een onbekende man omstreeks 13:30u aangebeld bij het huis van Consument. Deze onbekende man heeft Consument een pannenset cadeau gedaan. Voor een (aanvullende) messenset vroeg deze onbekende man € 5.000,-. Consument had niet dusdanig veel contant geld in huis, waarop de onbekende man haar in zijn auto naar een filiaal van de Bank heeft gereden om aldaar contant geld op te nemen.

2.4 Omstreeks 15:00u is Consument alleen (dus zonder de onbekende man) een filiaal van de Bank (verder: Filiaal 1) binnengegaan. Bij het loket heeft Consument een medewerker van de Bank medegedeeld dat zij € 3.000,- wilde opnemen. De medewerker van de Bank heeft vervolgens als eerste stap € 3.833,19 overgemaakt van de spaarrekening naar de betaalrekening van Consument. De medewerker van de Bank zag echter aanleiding om telefonisch contact op te nemen met de zoon van Consument, nadat de medewerker in zijn computersysteem had geconstateerd dat de zoon van Consument gevolmachtigde was. Na twee vergeefse belpogingen naar de zoon van Consument heeft de medewerker vervolgens een voicemailbericht ingesproken op de telefoon van de partner van de zoon van Consument luidende: *"Goedemiddag met [naam medewerker] van [Filiaal 1]. Ik heb hiervoor mij mevrouw [Consument] staan. Ik zie dat meneer [naam zoon Consument] volmacht heeft. Die krijg ik helaas niet te pakken. Ik probeer toch even te bellen. Vreemde situatie mevrouw wil € 3.000,- contant opnemen en ik vertrouw het toch niet helemaal. Vandaar dat ik probeer contact op te nemen. Ik ga het NIET meegeven aan mevrouw. Dan weet u dat in ieder geval."* Consument heeft Filiaal 1 vervolgens verlaten zonder een contante opname te hebben verricht.

2.5 De onbekende man heeft Consument vervolgens naar een andere filiaal van de Bank (verder: Filiaal 2) gereden in een andere plaats.

Consument is daarna zonder de onbekende man Filiaal 2 binnengelopen en heeft wederom aangegeven dat zij € 3.000,- contant wenste op te nemen. Een medewerker van Filiaal 2 heeft Consument hierbij geholpen, waarop Consument € 3.000,- contant heeft opgenomen en daarmee Filiaal 2 heeft verlaten.

2.6 De onbekende man heeft het geld van Consument aangenomen en hij heeft Consument weer terug naar haar huis gebracht.

2.7 In de onderhavige klachtprocedure treedt de zoon van Consument die gevolmachtigd is tot de betaal- en spaarrekening van Consument op als haar gevolmachtigde.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een schadevergoeding van € 3.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft haar zorgplicht jegens Consument geschonden. De medewerker van Filiaal 2 had evenals de medewerker van Filiaal 1 de contante opname moeten weigeren. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft een dementieverklaring die is afgegeven door haar huisarts. Voor Consuments trots en zelfvertrouwen is het belangrijk dat zij zo lang mogelijk zelfstandig blijft in haar dagelijkse zaken, waaronder het doen van boodschappen met haar pinpas. Hierbij is het van groot belang dat oplichters niet op deze manier kunnen toeslaan. De maatschappij heeft ervoor gekozen dat (kwetsbare) mensen langer zelfstandig moeten blijven met hulp van mantelzorgers. De Bank moet rekening houden met dergelijke maatschappelijke ontwikkelingen die nopen tot aanpassing van processen bij de Bank om kwetsbare mensen beter te beschermen. De medewerker van Filiaal 2 heeft duidelijke signalen genegeerd. Consument verwacht dat indien een persoon op hoge leeftijd € 3.000,- wil opnemen, een medewerker van de Bank vragen stelt daarover, ongeacht hoe een klant overkomt. Als de medewerker van Filiaal 2 dit had gedaan, had Consument in eerlijkheid geantwoord dat dit was voor een pannen-/messenset en had deze medewerker dezelfde actie als de medewerker van Filiaal 1 kunnen ondernemen.

Verweer de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank is zich ervan bewust dat Consument slachtoffer is geworden van een geraffineerde oplichter.

De Bank realiseert zich dat dit een vervelende ervaring is geweest voor Consument die ongetwijfeld een grote impact op haar en haar directe omgeving heeft gemaakt. Dit neemt echter niet weg dat de Bank geen verwijt valt te maken.

- De medewerker van Filiaal 1 heeft verklaard dat Consument in Filiaal 1 heeft aangegeven dat zij een pannenset ging kopen. Ook wist Consument niet precies hoe zij geld moest opnemen. Op basis van deze signalen kreeg de medewerker van Filiaal 1 argwaan en heeft hij telefonisch contact proberen op te nemen met zoon van Consument, die gemachtigd is voor de rekening van Consument. Toen hij de zoon van Consument niet kon bereiken heeft hij Consument voorgesteld dat zij samen met haar zoon zou terugkomen om het bedrag alsnog op te nemen. Consument heeft daarmee ingestemd en Filiaal 1 vervolgens verlaten.
- Er bestaan richtlijnen voor het geval een medewerker twijfelt of een klant een transactie uit vrije wil verricht. Indien een klant bijvoorbeeld zenuwachtig overkomt of wanneer een klant wordt vergezeld door iemand die zich opmerkelijk gedraagt, worden aanvullende vragen gesteld of controles uitgevoerd. De medewerker van Filiaal 2 heeft geen aanleiding gezien om aan te nemen dat er iets niet klopte. De onbekende man was niet aanwezig in Filiaal 2. Ook kon de medewerker van Filiaal 2 niet inzien welke handelingen er op Filiaal 1 hadden plaatsgevonden. Er bestond dus geen aanleiding om Consument aanvullende vragen te stellen of om extra controles uit te voeren. Er bestond dus ook geen reden om de opname te (kunnen/mogen) weigeren.

4. Beoordeling

Het onderwerp van geschil

4.1 De Commissie merkt allereerst op dat niet ter discussie staat dat Consument het slachtoffer is geworden van een zogenoemde babbeltruc, waarbij een onbekende man haar bewust heeft opgelicht en daarbij € 3.000,- buit heeft gemaakt. Consument heeft daardoor dus € 3.000,- schade geleden. De Commissie stelt vast dat de oplichter tot op heden onbekend is gebleven, en dat de schade dus niet op de oplichter kan worden verhaald. Consument stelt dat de schade voor rekening en risico van de Bank moet komen, omdat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden.

4.2 Aan de Commissie ligt dus de vraag voor of de Bank, vanuit haar zorgplicht jegens Consument, de geldopname die heeft plaatsgevonden in Filiaal 2 had moeten weigeren. De Commissie oordeelt daarover als volgt.

Was Consument handelingsbekwaam en bevoegd tot het uitvoeren van de transactie?

4.3 Tussen partijen staat inmiddels niet meer ter discussie dat de volmacht die is verleend aan een zoon van Consument er niet aan in de weg staat dat Consument zelf ook nog steeds volledig en zelfstandig bevoegd is om haar betaal- en spaarrekening bij de Bank te gebruiken.

Daarnaast is het de Commissie niet gebleken dat Consument ten tijde van de bewuste transactie onder curatele was gesteld. Voor de wet was zij dus niet handelingsonbekwaam. Ook is het de Commissie niet gebleken dat Consument ten tijde van de bewuste transactie onder bewind stond. Consument kon dus zelfstandig rechtshandelingen verrichten, waaronder met/bij de Bank. Op basis van het voorgaande had de Bank dus geen reden om de bewuste transactie, waarbij Consument gebruik maakte van de aan haar verstrekte bankpas en bijbehorende persoonlijke pincode, te weigeren.

Handelen medewerker Filiaal 2

4.4 De Bank had de bewuste transactie echter wel moeten weigeren indien de medewerker van Filiaal 2 *had moeten weten* dat er iets niet pluis was. Consument heeft naar het oordeel van de Commissie echter onvoldoende feiten en omstandigheden gesteld waaruit dat zou moeten volgen. De Commissie acht daarvoor het volgende redengevend.

4.5 Aangenomen moet worden dat de medewerker van Filiaal 2 niet medisch onderlegd is. Hoewel een huisarts een dementieverklaring aan Consument heeft afgegeven, brengt dat niet met zich mee dat voor derden zonder meer kenbaar is dat Consument lijdt aan dementie en (mogelijk daardoor) haar wil niet goed kan bepalen. Ook was het voor Consument niet ongebruikelijk om transacties met haar pinpas te verrichten, was de oplichter niet aanwezig in Filiaal 2, vertoonde Consument volgens de medewerker geen opvallend gedrag en was het de medewerker niet bekend dat Consument kort daarvoor in Filiaal 1 was geweest met dezelfde wens. Hoewel het bedrag dat Consument heeft opgenomen niet laag is te noemen, kan niet gezegd worden dat dergelijke opnames ongebruikelijk zijn. Klanten mogen dergelijke opnames doen, zonder dat zij aan de Bank hoeven te verantwoorden voor welk doeleinde zij het geldbedrag willen aanwenden. Voorts zijn de interne richtlijnen nageleefd.

4.6 Naar het oordeel van de Commissie had de medewerker van Filiaal 2 dus geen signalen of reden om de bewuste transactie te moeten of mogen weigeren. De medewerker van Filiaal 2 c.q. de Bank heeft haar zorgplicht naar het oordeel van de Commissie dus niet geschonden. Dit is daarom geen grondslag op basis waarvan de schade voor rekening en risico van de Bank dient te komen.

Maatschappelijke ontwikkelingen

4.7 Volgens Consument en haar gemachtigde is er een maatschappelijke ontwikkeling gaande waarin (kwetsbare) mensen langer zelfstandig dienen te blijven. Consument en haar gemachtigde zijn van mening dat de Bank haar processen dient aan te passen om deze groep kwetsbare mensen beter te beschermen.

4.8 De Commissie merkt daarover op dat banken al dergelijke processen hebben en dat de wetgever daar ook in voorziet. Indien personen niet meer in staat zijn om voor hun eigen belangen op te komen, zelfstandig rechtshandelingen te verrichten en/of hun financiële zaken te regelen, kunnen zij onder curatele of bewind worden gesteld. Het initiatief daarvoor ligt bij die betreffende persoon of zijn of haar naasten. De Commissie heeft er begrip voor dat dergelijke beslissingen niet lichtvaardig genomen worden gezien de impact die dit heeft voor degene die het betreft. Dergelijke maatregelen zijn echter, hoewel ze verstrekkend zijn, bij uitstek geschikt om kwetsbare personen te beschermen tegen praktijken zoals die waar Consument slachtoffer van is geworden. Wanneer dergelijke maatregelen noodzakelijk zijn, dienen zij dus ter bescherming van die personen genomen te worden. Het initiatief daartoe ligt echter zoals gezegd bij die betreffende persoon of diens naasten.

4.9 Voorts heeft de Bank zoals zij stelt al richtlijnen hoe een medewerker dient te handelen in het geval een medewerker van de Bank eraan twijfelt of een klant een transactie uit vrije wil verricht. Wat betreft de door Consument gedane suggestie hoe de Bank haar richtlijnen/werkprocessen dient aan te passen merkt de Commissie op dat zij rechtens niet kan beslissen hoe de Bank haar werkprocessen of richtlijnen dient aan te passen. Het ligt op de weg van de wetgever of de sector zelf om daar, indien de maatschappelijke ontwikkelingen daartoe reden geven, nadere regels voor te stellen.

Conclusie

4.10 Dat Consument het slachtoffer is geworden van een geraffineerde oplichter staat niet ter discussie. De Bank heeft haar zorgplicht jegens Consument echter niet geschonden en kan dan ook geen verwijt worden gemaakt. Desgevraagd heeft de Bank aangegeven dat zij ook geen aanleiding ziet een tegemoetkoming of compensatie uit coulance uit te keren. Een vergoeding uit coulance is rechtens niet afdwingbaar, waardoor de Commissie de Bank daartoe ook niet kan veroordelen. De schade komt dus niet voor rekening en risico van de Bank. De vordering dient daarom te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.