

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-434
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 november 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen “de Bank”
Datum uitspraak : 18 juli 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat de Bank geen NAW-gegevens deelt van de persoon die, volgens Consument kennelijk, onbedoeld begunstigde is geworden van de onrechtmatige afschrijvingen waarvan aangifte is gedaan. Nu Consument met zoveel woorden stelt dat de geldbedragen niet door hem zijn overgeboekt, zijn op grond hiervan de wettelijke bepalingen van artikel 6:203 BW (onverschuldigde betaling) niet van toepassing. De Bank heeft wegens privacyredenen geweigerd de adresgegevens van de begunstigde vrij te geven. De Commissie van oordeel dat de Bank niet verplicht kan worden om in de gegeven omstandigheden de begunstigde te benaderen dan wel Consument te voorzien van zijn gegevens. Dat het voor Consument onzeker is of hij het bedrag via de strafrechtelijke procedure terug kan krijgen, maakt dit niet anders. De Commissie is van oordeel dat de vordering van Consument dient te worden 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 de gemachtigde namens Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van de gemachtigde namens Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal 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. Op de bank- en spaarrekening zijn onder meer de zogeheten ‘Algemene Bankvoorwaarden’ (hierna: “de ABV”) van toepassing.

2.2 De ABV luiden voor zover relevant:

“Artikel 2 – Zorgplicht

(...)

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en risico’s ervan.”

2.3 Op 11 juli 2017 zijn twee bedragen tot een totaalbedrag van € 3.590,- afgeschreven van de bankrekening van Consument naar een rekeningnummer van een zekere heer [Naam begunstigde] (hierna: ‘de begunstigde’). Deze afschrijvingen vonden plaats ongeveer tegelijkertijd met twee overboekingen, tot een totaal van € 3.177,-, van de spaarrekening van Consument naar zijn bankrekening.

2.4 Op 15 juli 2017 heeft Consument naar aanleiding van de afschrijvingen aangifte bij de politie gedaan. Het proces-verbaal, dat van de aangifte is opgesteld, luidt voor zover relevant:

Op 14 juli 2017 wilde mijn vrouw met mijn bankpas geld opnemen. Zij zag dat er geen geld meer op de rekening stond. Zij zag dat de rekening op 0 stond.

Toen mijn vrouw via mijn bankpas bij de automaat op de spaarrekening keek zag zij dat deze rekening ook leeg was.

Zij zag dat de er twee grote bedragen van de spaarrekening waren overgeschreven naar onze betaalrekening met nummer [REDACTED]. Dit is gebeurd op 11 juli 2017. Er 1 bedrag overgemaakt van 1170,77 en 1 bedrag van 2000 Euro.

Zij zag dat van de betaalrekening [REDACTED] twee bedragen waren overgeschreven naar bankrekening [REDACTED]. Dit is ook gebeurd op 11 juli 2017.

Een maal is er een bedrag van 1200 Euro overgeschreven naar [REDACTED]. Op het afschrift wordt de naam [REDACTED] genoemd.

Een maal is er een bedrag van 2390 Euro overgeschreven naar [REDACTED]. Ook op naam van [REDACTED] als omschrijving staat er vermeld: scooter aankoop.

Ik kan u zeggen dat ik niets weet van een scooter aankoop. Ik heb aan mijn kinderen gevraagd of zij iets wisten over de weggenomen bedragen maar ook zij weten dit niet.

Ik kan u zeggen dat ik niemand toestemming heb gegeven om geld weg te nemen of om geld over te schrijven. Ik heb geen idee hoe dit gebeurd kan zijn. Ik ben nog in het bezit van de bankpas van de betaalrekening en van de spaarrekening.

Wanneer ik zelf geld overschrijf van mijn spaarrekening naar mijn gewone rekening dien ik daar een speciaal apparaat voor te gebruiken. Ik heb geen idee hoe de dader het geld heeft kunnen overboeken en heeft kunnen afschrijven. Ik kan u zeggen dat ik ook niet gebeld of gemaïld ben door iemand die zich uitgaf als een bankmedewerker.

Ik zal u de bankafschriften van de betaalrekening en van de spaarrekening overhandigen.

Aan niemand werd het recht of de toestemming gegeven tot het plegen van het feit."

2.5 Op 1 september 2017 heeft de gemachtigde van Consument de afdeling Fraude per brief verzocht de begunstigde te sommeren tot terugbetaling van het bedrag.

2.6 Op 8 september 2017 heeft een medewerker van de afdeling Fraude aan de gemachtigde van Consument telefonisch medegedeeld dat de Bank noch de adresgegevens van de begunstigde zal vrijgeven noch deze zal sommeren tot terugbetaling.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert verstrekking van de NAW-gegevens van de begunstigde om het bedrag van € 3.590,-, dat op 11 juli 2017 is afgeschreven, terug te vorderen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- Aan de begunstigde zijn ten onrechte geldbedragen overgemaakt, die hij aan Consument dient terug te betalen. De Bank dient de begunstigde te sommeren tot terugbetaling van de bedragen. De Bank behoort in elk geval de adresgegevens vrij te geven van de begunstigde. De Bank is tot het doen van het een of het ander verplicht op grond van haar zorgplicht jegens Consument. Consument heeft een gerechtvaardigd belang bij het verstrekken van de gegevens van de begunstigde. Het belang van Consument prevaleert in dit geval boven het recht op privacy van de begunstigde. Uit hoofde van haar maatschappelijke functie heeft de Bank op grond van artikel 2 van de hiervoor onder 2.1. en 2.2. van genoemde ABV een bijzondere zorgplicht. Hierdoor is de Bank gehouden Consument hulp te verschaffen bij het terugkrijgen van het onrechtmatig afgeschreven bedrag.
- Consument heeft de politie verzocht de adresgegevens van de verdachte met hem te delen, maar hieraan heeft de politie nog geen gehoor gegeven. Er is nog geen officier van justitie aangewezen voor de zaak van Consument, waardoor niet bekend is wanneer de zaak van Consument wordt behandeld door het Openbaar Ministerie.

Aangezien onzeker is of Consument zijn geld kan verhalen via de strafrechtelijke procedure, wil Consument een civielrechtelijke procedure aanhangig maken. Hiervoor dient Consument te beschikken over de adresgegevens van de begunstigde.

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

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank op grond van haar zorgplicht dan wel op grond van enige andere geldende rechtsregel verplicht kan worden om adresgegevens te delen met Consument van de persoon die, volgens Consument kennelijk, onbedoeld begunstigde is geworden van de onrechtmatige afschrijvingen waarvan aangifte is gedaan.

4.2 Vooropgesteld moet worden dat de zogeheten Procedure Onverschuldigde Betalingen, waarover partijen tijdens de procedure hebben gedebatteerd, in deze zaak niet van toepassing is. Die Procedure gaat immers over gevallen waar de cliënt per ongeluk boekingen heeft verricht die hij ongedaan wil maken. Hier stelt Consument met zoveel woorden dat ten onrechte geldbedragen zijn overgeboekt en waarmee hij impliceert dat hij daarin geen rol heeft gespeeld. Op grond hiervan worden ook de wettelijke bepalingen van artikel 6:203 van het Burgerlijk Wetboek (Onverschuldigde betalingen) niet van toepassing geacht. Het namens Consument nog in geding gebrachte artikel van mr. J. Hagers genaamd '*Iban en verkeerde overboeking*' gaat overigens ook uit van een verkeerde overboeking. Het kan daarom niet als vaststaand worden aangenomen dat hier een verkeerde, door Consument onbedoelde overboeking heeft plaatsgevonden.

4.3 Partijen gaan er kennelijk van uit dat in deze zaak frauduleuze handelingen zijn verricht, waar zowel Consument als de Bank buiten staat. Wegens de privacy van de begunstigde heeft de Bank aangegeven niets te kunnen ondernemen.

Hierover merkt de Commissie op dat zij, gelet op de wederzijds ingenomen stellingen, het voorshands onaannemelijk acht dat de betalingen geheel buiten de schuld en verantwoordelijkheid van Consument zijn verricht nu de transacties (ook) zijn verricht van de spaarrekening naar de bankrekening van Consument. Wat er ook zij van de (werkelijke) beweegredenen van de Bank om voor Consument niets te doen, zij kan – althans naar de gegeven omstandigheden – niet worden verplicht om de begunstigde te benaderen of Consument met verstrekking van gegevens van de begunstigde anderszins ten dienst te zijn om in een civiele procedure het door hem beweerde recht geldend te maken.

4.4 Naar het oordeel van de Commissie is dan ook niet vast komen te staan dat de Bank tekort is geschoten in haar zorgplicht jegens Consument door hem niet de adresgegevens van de onbedoelde begunstigde te verstrekken. Dat het voor Consument onzeker is of hij het bedrag terug kan krijgen via de strafrechtelijke procedure, maakt dit niet anders.

4.5 De Commissie is op grond van het voorgaande van oordeel dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.