

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-757
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 september 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 7 december 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument ziet op een door de Bank verstrekte geldlening. De Bank houdt Consument hoofdelijk aansprakelijk voor het openstaande saldo. Consument heeft gevorderd dat de Bank haar niet aansprakelijk houdt hiervoor en een schadevergoeding betaalt omdat haar handtekening is vervalst door haar toenmalige echtgenoot. De Commissie oordeelt dat Consument in beginsel, als degene wiens handtekening is vervalst, een beroep kan doen op deze vervalsing met als gevolg dat zij niet als schuldenaar jegens de Bank gebonden is. Dit kan echter onder bijzondere omstandigheden anders zijn. In het onderhavige geval is sprake van bijzondere omstandigheden die tot de conclusie nopen dat aan Consument valt toe rekenen dat de Bank de handtekening voor echt heeft gehouden. De vordering wordt afgewezen. De Commissie bepaalt dat hoger beroep openstaat tegen deze uitspraak.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de door Consument ingediende aanvullende stukken van 4 november 2017, 11 november 2017, 24 december 2017, 2 januari 2018 en 28 januari 2018.
- de door de Bank ingediende brief van 7 november 2017;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de verklaring van Consument met haar keuze voor bindend advies;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende informatie van de Bank na de hoorzitting van 1 augustus 2018 en
- de reactie hierop van Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 juli 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument is samen met haar toenmalige echtgenoot (hierna: ex-echtgenoot) rekeninghouder van een en/of-rekening bij de Bank. Zij heeft de beschikking over een bankpas en toegang tot het internetbankieren van deze rekening. De Bank stuurt Consument elektronische informatie over het rekeningverloop.
- 2.2 De ex-echtgenoot van Consument heeft op naam van hen beiden een leningsovereenkomst gesloten met de Bank, gekoppeld aan de gezamenlijke en/of-rekening. Vervolgens is de som van het geleende bedrag meerdere keren verhoogd.
- 2.3 Voor de aanvragen heeft de ex-echtgenoot gegevens en stukken van Consument gebruikt.
- 2.4 Op 2 september 2016 is een leningsovereenkomst aangegaan met een som van € 7.500,-. Deze lening is ingelost met een lening verstrekt op 13 oktober 2016 ad € 14.000,-. Deze lening is vervolgens weer ingelost met een op 7 november 2016 verstrekte lening ad € 20.000,-. Daarna is de lening weer ingelost met een op 16 november 2016 verstrekte lening van € 30.000,-.
- 2.5 Op 3 september 2016, na de eerste leningsaanvraag, heeft de Bank telefonisch contact opgenomen met een bij haar bekend telefoonnummer gekoppeld aan de en/of-rekening. De Bank heeft dit gedaan om een zogenoemde pascontrole uit te voeren omdat ze twijfelde aan de bij de naam van Consument gezette handtekening op het aanvraagformulier.
- 2.6 De Bank hanteert voor het beoordelen van de aanvraag een controleformulier. Daarin staat onder meer vermeld dat alle voor de aanvraag benodigde stukken aanwezig zijn en dat er op 3 september 2016 om 11:50 uur is gebeld om een pascontrole uit te voeren in verband met een afwijkende handtekening. Dit gesprek waarbij verificatievragen zijn gesteld, heeft niet tot bijzonderheden geleid en de aanvraag voor de lening is geaccordeerd. De opvolgende aanvragen voor de verhogingen (zie overweging 2.4) zijn ook door de Bank geaccordeerd.

- 2.7 Consument heeft in de periode dat de overeenkomsten werden gesloten de gezamenlijke rekening niet gecontroleerd. Zij heeft wel gebruik gemaakt van haar betaalpas voor het doen van betalingen en opnames.
- 2.8 De ex-echtgenoot heeft na de laatste leningsovereenkomst van 16 november 2016 wederom een aanvraag ingediend bij de Bank voor een verhoging. De Bank heeft vervolgens op 2 januari 2017 telefonisch contact opgenomen met het bij haar bekende telefoonnummer. Dit deed de Bank omdat er stukken ontbraken bij de aanvraag. Daarbij kreeg de Bank Consument aan de lijn. Tijdens dat gesprek heeft Consument aangegeven niet bekend te zijn met de lopende leningsovereenkomst en de meest recente aanvraag van de ex-echtgenoot. Consument heeft aangegeven dat zij nooit akkoord is gegaan met het aangaan van een leningsovereenkomst.
- 2.9 Op 6 januari 2017 heeft Consument aangifte gedaan jegens haar toenmalige echtgenoot van valsheid in geschrifte. Consument heeft daarbij verklaard dat zij voordat ze getrouwd waren al het gevoel had dat ze haar toenmalige echtgenoot in de gaten moest houden.
- 2.10 In het huwelijk van Consument is de echtscheiding uitgesproken op 24 april 2017.
- 2.11 De ex-echtgenoot betaalt in beginsel de maandtermijnen ad € 509,69 voor de lening en Consument houdt dit maandelijks in de gaten om erop toe te zien dat geen betalingsachterstanden ontstaan en springt zo nodig bij.
- 2.12 Consument heeft de Bank verzocht haar te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de lopende lening (ten bedrage van € 30.000,-). De Bank heeft dit verzoek in behandeling genomen en onderzocht of het krediet alleen op naam van de ex-echtgenoot kan worden gezet. De Bank heeft aangegeven dat dit niet kan in verband met de inkomenssituatie van de ex-echtgenoot. De Bank heeft het verzoek van Consument afgewezen waarna Consument haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument heeft gevorderd dat de Bank haar niet aansprakelijk houdt voor de op 16 november 2016 uit hoofde van de kredietovereenkomst ter beschikking gestelde gelden en de daarbij komende rente en kosten. Daarnaast vordert zij dat de Bank wordt veroordeeld tot het betalen van een vergoeding van € 3.397,59. Dit bedrag ziet op de door Consument betaalde maandtermijnen voor de lening en voor kosten die te maken hebben met het aanhouden van de en/of-rekening.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft de overeenkomst niet ondertekend en de Bank heeft onzorgvuldig gehandeld vanaf de totstandkoming van de eerste leningsovereenkomst tot op heden. Consument heeft hiertoe het volgende aangevoerd.
- Consument is pas op 2 januari 2017 bekend geworden met de leningsovereenkomst. De handtekening van Consument is vervalst door de ex-echtgenoot, toch heeft de Bank de aanvragen goedgekeurd. De ex-echtgenoot heeft alles bekend. Het had de Bank moeten opvallen dat er onjuistheden staan in de salarisstroken, er inconsistenties zijn in de aanvragen, en de handtekening is vervalst. Consument verwijt de Bank onzorgvuldig te hebben gehandeld waardoor Consument schade lijdt.
 - Ten aanzien van de pascontrole op 3 september 2016 kan de Bank niet aantonen met wie zij heeft gesproken en naar welk telefoonnummer zij heeft gebeld. Met Consument is op dat moment in ieder geval niet gesproken.
 - Consument is, door medewerking van de Bank aan de totstandkoming van de leningen/verhogingen, het slachtoffer geworden van haar manipulerende en gokverslaafde ex-echtgenoot. Zij heeft zich in de periode voor en tijdens de aanvragen geen inzage verschaft in het verloop op de rekening omdat de ex-echtgenoot haar manipuleerde en loog over de internetverbinding en het inloggen voor het internetbankieren. Consument stelt destijds ook geen aanleiding te hebben gehad om onderzoek te doen.

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 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank gehouden moet worden Consument te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de lening en daarnaast een schadevergoeding te betalen.
- 4.2 Hoewel de Commissie begrip heeft voor de argumenten van Consument en de stelling dat zij slachtoffer is geworden van de handelingen van haar ex-echtgenoot dient zij een juridisch oordeel te geven over de vraag of dit de Bank kan worden tegengeworpen. Naar het oordeel van de Commissie dient deze vraag ontkennend te worden beantwoord. Deze conclusie licht de Commissie hierna toe.
- 4.3 Consument stelt dat het op de weg van de Bank had gelegen om te voorkomen dat er een leningsovereenkomst tot stand kon komen mede op haar naam.

De Bank had reeds bij de eerste aanvraag in september 2016 moeten constateren dat sprake was van fraude door de ex-echtgenoot.

- 4.4 De Bank heeft aangevoerd dat een aanvraag schriftelijk wordt gedaan en ondertekend dient te worden ingediend door de aanvrager(s). Een medewerker van de Bank controleert vervolgens de aanvraag en de bijgevoegde stukken aan de hand van een controleformulier. Daarna vindt nog een controle plaats door een fiatteur. Dit zogenoemde vierogen principe wordt door de Bank gehanteerd. De bankmedewerker nam nadat de eerste aanvraag binnen was gekomen contact op met een bij de Bank opgegeven telefoonnummer om verificatievragen te stellen. De antwoorden op de verificatievragen hebben klaarblijkelijk niet tot bijzonderheden geleid en de aanvraag is door de bankmedewerker en de fiatteur goedgekeurd.
- 4.5 De Bank voert verder aan dat zij er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat Consument een contractpartij bij de overeenkomst was omdat niet zomaar is afgegaan op enkel een handtekening, maar ook op de diverse documenten die bij de aanvragen zijn overhandigd met een persoonlijk karakter; de pascontrole die bij het aangaan van de eerste leningsovereenkomst heeft plaatsgevonden; het feit dat in de internetbankieren omgeving verschillende berichten over het aangaan van het krediet en de verhogingen zijn gestuurd en Consument zich niet heeft gemeld en het feit dat de som van de lening op de gezamenlijke rekening is gestort, waarop Consument ook haar salaris ontvangt.
- 4.6 De Commissie overweegt als volgt. Consument heeft een beroep gedaan op de vervalste handtekening op de leningsovereenkomst. Om te beoordelen of dat beroep kan leiden tot de conclusie dat de Bank haar niet kan aanspreken op verplichtingen die voortvloeien uit de gesloten overeenkomst is allereerst van belang dat de valsheid van de handtekening in deze klachtprocedure wordt aangenomen. Dit wordt niet als zodanig betwist door de Bank. Consument kan, als degene wiens handtekening is vervalst, in beginsel een beroep doen op deze vervalsing met als gevolg dat zij niet als kredietnemer jegens de Bank gebonden is. Dit kan echter onder bijzondere omstandigheden anders zijn. Deze omstandigheden moeten dan wel van dien aard zijn dat zij tot de slotsom nopen dat aan Consument valt toe te rekenen dat de Bank de handtekening voor echt heeft gehouden en redelijkerwijs mocht houden (Hoge Raad 7 februari 1992, NJ 1992, 809 *Kamerman/Aro Lease*).
- 4.7 De Commissie stelt vast dat de totstandkoming van de leningsovereenkomsten is verlopen conform de, naar de Commissie begrijpt, bij de Bank gebruikelijke procedure. De Bank heeft aangetoond dat zij in het kader van de handtekeningencontrole telefonisch contact heeft opgenomen om de aanvraag te verifiëren. In navolging van dat gesprek is de eerste aanvraag voor het aangaan van de lening goedgekeurd.

In beginsel geldt dat iemand wiens handtekening is vervalst, niet aansprakelijk is voor het misbruik dat daarvan wordt gemaakt, ook niet tegenover de wederpartij die heeft aangenomen en redelijkerwijs mocht aannemen dat de handtekening echt was. Er kunnen zich echter omstandigheden voordoen waarin dit anders is. Deze omstandigheden moeten dan wel van dien aard zijn dat zij tot de conclusie nopen dan aan degene wiens handtekening is vervalst valt toe te rekenen dat de wederpartij de handtekening voor echt heeft gehouden en redelijkerwijs mocht houden (zie HR 7 februari 1992, ECLI:NL:HR:1992:ZC0498). De Commissie ziet in de gegeven omstandigheden aanleiding die bijzondere omstandigheden aan te nemen en licht dit hieronder toe.

- 4.8 Ter zitting heeft Consument te kennen gegeven dat zij het beheer van de gezamenlijke betaalrekening aan de ex-echtgenoot heeft overgelaten en hem deze taak heeft toevertrouwd. Consument hield daarnaast geen andere betaalrekening aan en haar salaris werd op de gezamenlijke rekening gestort. Voorts blijkt uit de stukken dat Consument haar bankpas, pincode en inloggegevens voor het internetbankieren aan de ex-echtgenoot ter beschikking heeft gesteld. Door de afhandeling van de gezamenlijke rekening en daarmee de financiële aangelegenheden over te laten aan de ex-echtgenoot en hem toegang te verlenen tot haar persoonlijke bescheiden (waaronder salarisstroken, inloggegevens en haar identiteitsbewijs) is het voor de ex-echtgenoot mogelijk geweest bepaalde financiële beslissingen zonder instemming van Consument te nemen. Dat Consument in januari 2017 bekend is geworden met de vanaf september 2016 op de gezamenlijke rekening afgesloten leningsovereenkomst bevestigt dat zij het zicht op de afhandeling van haar financiële aangelegenheden had verloren. (Zie ook de uitspraken van de Geschillencommissie met de nummers 2016-578 en 2017-460.)
- 4.9 De Commissie rekent de Bank aan dat zij onvoldoende waarborgen heeft gecreëerd om zich ervan te vergewissen of het echt Consument was die de bewuste handtekeningen onder de overeenkomsten heeft geplaatst. Omdat de overeenkomsten geheel schriftelijk tot stand zijn gekomen, komt een belangrijke betekenis toe aan de door de Bank uit te voeren controle. Uit een oppervlakkige beschouwing kan worden geconstateerd dat de handtekeningen onder de aanvragen van november 2016 afwijken van de handtekening op de bijgevoegde kopie van het paspoort van Consument. Daarnaast heeft de Bank een pascontrole uitgevoerd in september 2016 maar heeft zij geen notities van met wie er is gesproken dan wel welke verificatievragen zijn gesteld.
- 4.10 Het feit dat de Bank meer onderzoek had moeten doen naar de echtheid van de handtekeningen weegt in dit geval echter niet op tegen de eigen schuld van Consument zoals hierboven omschreven.

De schadelijke gevolgen van de handelingen van de ex-echtgenoot zijn daarmee voor rekening van Consument en kunnen niet op de Bank worden afgewenteld. (Zie ook de uitspraak van de Geschillencommissie met nummer 2018-722.)

- 4.11 Ten slotte bepaalt de Commissie, onder verwijzing naar artikel 5.2 van het Reglement van de Commissie van Beroep, dat het belang van het onderhavige geschil rechtvaardigt dat zowel voor Consument als de Bank beroep openstaat tegen deze uitspraak omdat het voor de afdoening van soortgelijke zaken van belang kan zijn de visie van de Commissie van Beroep te vernemen.

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.