

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-198
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott, mr. S. Riemens, leden en
mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 november 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum : 20 maart 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De schoonzoon van Consument assisteert bij betalingen en schrijft over een lange periode bedragen over naar zijn eigen rekening. Volgens Consument had de bank deze betalingen moeten signaleren en maatregelen ter voorkoming daarvan moeten nemen. Naar het oordeel van de Commissie is er sprake van grove nalatigheid. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het klachtformulier met bijlagen,
- de brief van de bank van 26 april 2018,
- de brief van Consument van 22 juli 2018,
- de brief van de bank van 16 augustus 2018 en
- de brief van Consument van 11 september 2018.

De Commissie stelt vast dat partijen bindend advies aanvaarden en 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 heeft een rekening bij de bank aangehouden. Van deze rekening zijn tussen december 2014 en december 2016 met grote frequentie bedragen overgeschreven naar een bankrekening op naam van een schoonzoon van Consument (hierna aangeduid als 'de schoonzoon').

- 2.2 Eind december 2016 heeft Consument het handelen van de schoonzoon ontdekt en melding daarvan bij de bank gedaan. Na telefonisch contact en een gesprek op kantoor heeft hij op 7 mei 2017 de volgende klacht bij de bank ingediend:

“(…) Saldo van rekening courant en spaarrekening zijn verdampt in anderhalf jaar tijd. Rabobank heeft dit niet gesignaleerd en heeft niet gealarmeerd. Rabobank heeft een zorgplicht, zeker voor ouderen, en is hierin tekortgeschoten. In december 2016 is aan het licht gekomen dat schoonzoon (….) een bedrag verduisterd heeft van ca E 76.584,00. Hiervan is op 4 januari 2017 proces verbaal opgemaakt door de politie (….) (….)

[Naam Consument] spreekt tegen dat [naam schoonzoon] was gemachtigd betalingen te doen. Wij stellen dat Rabobank heeft zitten slapen. [Naam Consument] is zo'n 50 jaar klant, heeft altijd 100-200k op de bank [ge]had, dit is in korte tijd verdwenen en Rabobank heeft dit niet gesignaleerd. (….) We houden Rabobank aansprakelijk (….) (….)”

- 2.3 Consument heeft aangifte gedaan bij de politie. In een verklaring van de schoonzoon die deel uitmaakt van het betreffende politiedossier, staat het volgende:

“Ik heb vanaf 2014 tot nu toe de rekening leeggehaald door telkens bedragen naar mijn eigen rekening te boeken.

Ik deed dan betalingen maar had tegelijkertijd betalingen naar mijn eigen rekening klaar gezet. Dat deed ik terwijl pa niet keek. Als ik pa vervolgens vroeg om met zijn pas en scanner betalingen te fatteren werd het geld overgemaakt. Ondertussen zorgde ik ervoor dat de bankafschriften niet meer op papier binnen kwamen zodat pa en ma het niet konden zien. Vanaf 2014/2015 heb ik via de Rabobank app de rekening van pa gekoppeld aan mijn eigen app. Zo kon ik altijd bij het geld op elk moment. Op deze wijze heb ik het geld gestolen.”

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de naar de rekening van de schoonzoon overgeschreven bedragen. In zijn klachtformulier heeft hij zijn vordering op de bank begroot op € 76.584,-. In zijn brief van 22 juli 2018 heeft Consument een totaal bedrag van € 85.022,- vermeld.
- 3.2 Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag dat de bank haar verplichtingen jegens hem niet heeft nageleefd doordat zij de genoemde betalingen niet heeft gesignaleerd en ook anderszins geen maatregelen ter voorkoming van deze betalingen heeft genomen.
- 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 Het gaat in deze procedure om bedragen die tussen december 2014 en december 2016 zijn overgeschreven naar de rekening van de schoonzoon. Beoordeeld moet worden of de bank deze door Consument betwiste betalingen dient te vergoeden.
- 4.2 Ten aanzien van betaaldiensten bevat het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) een regeling in artikel 7:524 en verder. De nummering van deze bepalingen is in februari 2019 gewijzigd; hierna zal worden verwezen naar de wettekst die van toepassing was ten tijde van de voor deze procedure relevante betalingen. In artikel 7:524 (oud) BW is bepaald dat de consument bij het gebruik van een betaalinstrument (zoals een bankpas) zich moet houden aan voor de uitgifte en het gebruik geldende voorwaarden. Ook moet de consument op grond van deze bepaling alle redelijke maatregelen nemen om de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken daarvan te waarborgen. Verder is artikel 7:529 lid 2 (oud) BW van belang. Op grond van dit artikel blijft een verlies als gevolg van een niet-toegestane betalings-transactie voor rekening van de consument als deze frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid zijn verplichtingen voor veilig gebruik van het betaalinstrument niet is nagekomen. Vervolgens staat in artikel 7:529 lid 3 (oud) BW dat de aansprakelijkheid op grond van artikel 7:529 lid 2 (oud) BW kan worden beperkt als de omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven en niet frauduleus of opzettelijk is gehandeld.
- 4.3 Voor de beoordeling is van belang dat de schoonzoon heeft verklaard dat hij de betalingen naar zijn rekening zonder medeweten van Consument voor goedkeuring klaarzette en dat Consument vervolgens die betalingen met zijn eigen pas, pincode en Rabo Scanner goedkeurde. Ook heeft de schoonzoon verklaard dat hij in de loop van de periode 2014-2015 de rekening van Consument heeft gekoppeld aan zijn eigen Rabobank app. Verder schrijft Consument in de brief aan de bank van 18 juli 2017 (bijlage bij het klachtformulier) dat de schoonzoon de betalingen via telebankieren verrichtte in aanwezigheid van Consument en dat Consument altijd zijn bankpas bij zich heeft gehouden en zelf zijn pincode in de Rabo Scanner heeft ingevoerd. Van belang is ten slotte dat de bank aanvoert dat alle betalingen vóór 26 december 2015 door Consument zijn geaccordeerd met behulp van een signeercode, de Rabo Scanner en zijn originele bankpas; de bank heeft erop gewezen dat Consument op 26 december 2015 akkoord heeft gegeven voor het activeren van Online Bankieren zodat vanaf die datum betalingen naar bekende rekeningen – binnen daarvoor geldende voorwaarden – zonder Rabo Scanner konden worden gedaan.
- 4.4 Op basis van het overwogene in 4.3 oordeelt de Commissie dat er sprake is van grove nalatigheid als bedoeld in artikel 7:529 lid 2 (oud) BW. Immers, door zijn handelen heeft Consument een situatie laten ontstaan waarin de schoonzoon in staat was betalingen van de rekening van Consument te verrichten.

Verder had het op de weg van Consument gelegen met enige regelmaat het saldo van zijn rekening te controleren, omdat hij daarmee de betwiste transacties had kunnen opmerken en eerder maatregelen tegen het handelen van de schoonzoon had kunnen (laten) nemen; dit geldt te meer omdat de betalingen in kwestie plaats hadden in een periode van ongeveer twee jaar. De conclusie is dan ook dat op grond van artikel 7:529 lid 2 (oud) BW het verlies voor rekening van Consument blijft. De Commissie ziet geen aanleiding om af te wijken van de regel van artikel 7:529 lid 2 (oud) BW, omdat in dit geval het verrichten van de betwiste transacties is veroorzaakt doordat Consument gelegenheid heeft geboden aan de schoonzoon voor het onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument.

- 4.5 De Commissie heeft sympathie voor de stelling van Consument over de kwetsbaarheid van ouderen en de in verband daarmee gewenste actieve zorgvuldigheid van financiële dienstverleners. De zorgplicht van een bank voert echter niet zo ver dat zij een signaleringsplicht heeft ten aanzien van (afwijkende) mutaties in het banksaldo van een klant (zoals de Commissie eerder heeft overwogen in haar uitspraak met nummer 2016-563). Op grond van artikel 7:542 (oud) BW geldt immers als uitgangspunt dat banken overboekingen niet controleren en dat ook niet hoeven te doen.
- 4.6 Het voorgaande wordt niet anders door de verplichtingen van banken op grond van wetten ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme, omdat er in dit geval geen aanwijzingen zijn dat het gaat om een ongebruikelijke transacties als bedoeld in de Wwft (Wet ter voorkoming van witwassen en financiering terrorisme). Ook de monitoring vermeld in de uitspraak met nummer 2018-493 is een verplichting op grond van de Wwft. Uit deze uitspraak volgt niet dat de bank een algemene signalerings- en monitoringsplicht heeft bij afwijkende mutaties van het banksaldo. Verder kan de verwijzing naar de bankiers-eed Consument niet baten; uit de bankiers-eed vloeien geen concrete en specifieke verplichtingen ten aanzien van (uitvoering en monitoring van) betalingen voort.
- 4.7 De Commissie kan Consument niet volgen in zijn betoog dat de uitspraak met nummer 2012-27 sterkere gelijkenissen met deze zaak vertoont. In die uitspraak gaat het, anders dan in deze zaak, om een bankpas die uit het bezit van de consument was geraakt.
- 4.8 Gezien het voorgaande is niet gebleken dat de bank in haar strijd met haar verplichtingen jegens Consument heeft gehandeld. De vordering van Consument zal daarom 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.