

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-279  
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 juli 2019  
Ingediend door : Executeur  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 1 april 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

De Erflaatster hield een betaalrekening en een KMIR aan bij de Bank. In 1991 heeft zij de Gemachtigde gemachtigd om haar te vertegenwoordigen en namens haar te tekenen. De Erflaatster is in 2011 overleden. Tussen de Executeur en de Bank is een geschil ontstaan over betalingen die de Gemachtigde in de periode 2004 tot 2011 heeft verricht. De Executeur vordert dat de Bank alle opnames en overboekingen in deze periode van totaal € 95.000,00 vergoedt, omdat de Bank had moeten weten dat dit niet overeenkomstig het opnamepatroon van de Erflaatster was en omdat de Erflaatster sinds 2006 dementerend was. De Bank heeft zich gemotiveerd verweerd. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de machtiging in 1991 onder dwang tot stand is gekomen en dat de Erflaatster toen nog niet dementerend was. Overigens wist de Bank niet, noch had kunnen weten, dat de Erflaatster vanaf 2006 wel dementerend was. De Commissie ziet geen aanknopingspunten om aan te nemen dat de systemen van de Bank de overboekingen hadden moeten signaleren. Van de Bank kan niet worden verwacht dat zij de individuele overboekingen handmatig monitort. De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

## **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door de Executeur ingediende klacht;
- de aanvullende stukken en toelichting van de Executeur;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van de Executeur;
- de aanvullende stukken van de Executeur;
- de dupliek van de Bank;
- de verklaring van de Executeur over de bindendheid van de uitspraak.

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

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 bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 De tante van de Executeur (hierna: de Erflaatster) hield een betaalrekening (hierna: de Betaalrekening) en een Kapitaal Markt Index Rekening (hierna: de KMIR) aan bij de Bank. De Erflaatster beschikte tevens over een Duits spaarbankboekje.
- 2.2 Op 11 oktober 1991 is een algehele machtiging (hierna: de Machtiging) afgegeven aan de heer [X] (hierna: de Gemachtigde) om de Erflaatster te vertegenwoordigen en namens haar te tekenen bij de Bank. De machtiging is ondertekend met de handtekening van de Erflaatster. Ten behoeve van de overboekingen van de Betaalrekening maakte de Gemachtigde gebruik van een betaalpas en de bijbehorende pincode.
- 2.3 Op 26 september 2009 is een basisvolmacht voor Internet Bankieren (hierna: de Basisvolmacht) afgegeven aan de Gemachtigde. Hierdoor is de Gemachtigde in staat gesteld om namens de Erflaatster overboekingen van de Betaalrekening te verrichten via Internet Bankieren door gebruik van een betaalpas, de bijbehorende pincode en/of andere identificatiecodes (zoals de e.dentifier) De Basisvolmacht is ondertekend met de handtekening van de Erflaatster.
- 2.4 De Erflaatster is op 28 december 2011 overleden. De Executeur is één van de drie erfgenamen.
- 2.5 Tussen de Executeur en de Gemachtigde is onenigheid ontstaan met betrekking tot geldopnames en overboekingen die de Gemachtigde van de Betaalrekening en de KMIR heeft verricht in de periode tussen 19 maart 2004 en 11 juni 2011, met een totale waarde van € 95.000,00. Bij vonnis van 15 oktober 2014 heeft de rechtbank Noord-Nederland geoordeeld dat de Gemachtigde een bedrag ter grootte van € 12.000,00 aan de nalatenschap diende te voldoen. Dit betrof een bedrag aan overboekingen van de Betaalrekening. Voor toekenning van het meerdere gevorderde was naar het oordeel van de rechtbank geen bewijs, omdat niet was komen vast te staan dat de Gemachtigde jegens de Erflaatster onrechtmatig had gehandeld en/of dat de Erflaatster als gevolg daarvan schade had geleden. De rechtbank Noord-Nederland heeft voorts geoordeeld dat de Gemachtigde een bedrag van € 82.000,00, zijnde het saldo op het Duitse spaarbankboekje, aan de nalatenschap diende terug te betalen. Het vonnis van 15 oktober 2014 is onherroepelijk.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering van de Executeur*

3.1 De Executeur vordert een schadebedrag van € 83.000,00 van de Bank, vermeerderd met de wettelijke rente te rekenen vanaf de datum van iedere opname in de periode 2004 tot en met 2011 door de Gemachtigde. Dit bedrag is gebaseerd op het bedrag dat de Gemachtigde door middel van geldopnames en overboekingen van de Betaalrekening en de KMIR heeft gehaald (totaal € 95.000,00), verminderd met het bedrag dat de Gemachtigde na het vonnis van de rechtbank Noord-Nederland van 15 oktober 2014 heeft betaald aan de nalatenschap (totaal € 12.000,00).

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. De Executeur heeft gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- de Executeur en haar familie waren in de veronderstelling dat goed voor de Erflaatster werd gezorgd, maar in plaats daarvan werd misbruik van de Erflaatster gemaakt;
- de Executeur stelt dat een rechtsgeldige volmacht ontbreekt en dat de overboekingen in de periode 2004 tot en met 2011 niet hadden mogen plaatsvinden. De Machtiging uit 1991 was bovendien bij de Bank niet in het bezit. Het is in de procedure gebracht, omdat de Gemachtigde over een origineel beschikte. De Machtiging is bovendien drie dagen na het overlijden van de partner van de Erflaatster afgegeven. De Executeur meent dat het waarschijnlijk is dat de Erflaatster door het overlijden niet helder van geest was en de volmacht 'blind' heeft getekend;
- de Erflaatster dementeerde sinds 2006. De Executeur heeft als bewijs hiervan een verklaring van de huisarts overgelegd, waarin is opgenomen:  
*"Mevrouw is op een leeftijd van 87 jaar gediagnostiseerd met dementie. (...)"*  
De Executeur meent dat de Bank hiermee bekend had moeten zijn en een curator of een bewindvoerder had moeten aanstellen om de Erflaatster te beschermen. In plaats daarvan heeft de Bank de Gemachtigde in staat gesteld om in de periode tussen 2004 en 2011 kasopnames, geldopnames en overboekingen te doen van de Betaalrekening en de KMIR voor een bedrag van totaal € 95.000,00 ten begunstiging van de Gemachtigde zelf. De Executeur heeft aangeboden alle rekeningafschriften waaruit dit blijkt te overleggen;
- de Executeur betwist de echtheid van de handtekening van de Volmacht uit 2009 en heeft ter onderbouwing een verklaring van een forensisch analist ingebracht, die voor zover relevant heeft verklaard:

*"Vanwege het ontbreken van representatief referentiemateriaal afkomstig van {de Erflaatster} kan niet objectief bewezen worden of de betwiste handtekeningen een authentieke of een valse handtekening is. Echter, op basis van het ter beschikking gestelde materiaal, is er naar mijn opvatting grond voor twijfel aan de authenticiteit van de betwiste handtekening."*

Ook heeft de Executive aangevoerd dat het adres van de Erflaatster op dat moment een kamernummer vermeldde, hetgeen impliceert dat zij destijds in een beschermde woonomgeving was ondergebracht.

- voorts heeft de Executive gesteld dat het opnamepatroon van de Gemachtigde niet overeenkomt met het opnamepatroon van de Erflaatster. Ook dit had de Bank moeten opvallen en de Bank had moeten weten dat dit geen opnames waren die de goedkeuring van de Erflaatster droegen. De Bank had op basis hiervan de Erflaatster moeten waarschuwen voor de door de Gemachtigde verrichte transacties.

#### *Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft zich, kort samengevat, als volgt tegen de stellingen van de Executive verweerd:

- de Bank heeft voorop gesteld dat de door de Executive betwiste overboekingen zijn verricht toen de Erflaatster nog in leven was. De Erflaatster heeft de overboekingen niet betwist. Van oneigenlijk gebruik van de Betaalrekening en de KMIR is dan ook niet gebleken. De Bank betwist dat de Gemachtigde de begunstigde van de opnames en overboekingen was en stelt dat de Executive geen bewijs voor haar stellingen kan overleggen. De Bank heeft ter onderbouwing van haar standpunt naar het oordeel van de rechtbank Noord-Nederland van 15 oktober 2014 verwezen;
- de Bank beschikte niet langer over de Machtiging uit 1991, vanwege de digitalisering die nadien heeft plaatsgevonden. Dit neemt niet weg dat de Machtiging door de Bank wordt herkend en erkend als een volmacht die in die periode werd gebruikt. Er is geen aanleiding om aan te nemen dat de Machtiging niet vrijwillig is afgegeven;
- de Bank heeft opgemerkt dat niet is komen vast te staan, anders dan door de stelling van de Executive, dat de Erflaatster daadwerkelijk dement was. Bovendien is het niet aan de Bank om een curator of een bewindvoerder aan te stellen. De Bank was slechts een betaaldienstverlener;
- de Bank heeft tot slot gesteld dat de betwiste transacties niet kwalificeren als ongebruikelijke of verdachte transacties. De transacties zijn bovendien geautoriseerd door gebruikmaking van de correcte pincodes en/of andere identificatiecodes.

## **4. Beoordeling**

### *Algemeen*

4.1 De Commissie stelt voorop dat de rechtbank Noord-Nederland reeds op 15 oktober 2014 een onherroepelijk vonnis heeft gewezen, waarin nagenoeg dezelfde feiten en omstandigheden en argumenten zijn aangedragen als in deze procedure bij Kifid zijn ingebracht. Naar het oordeel van de Commissie is geen sprake van nieuwe feiten en omstandigheden, die een nieuwe beoordeling rechtvaardigen.

Dit neemt niet weg dat de procedure bij rechtbank Noord-Nederland werd gevoerd door de Executeur tegen de Gemachtigde en dat de Bank in deze procedure geen partij was. De Commissie zal daarom de verschillende klachtonderdelen in het navolgende beoordelen.

- 4.2 Aan de Commissie liggen derhalve, kort samengevat, de vragen voor of de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en of de Bank dientengevolge het gevorderde schadebedrag van € 83.000,00 aan de Executeur dient te vergoeden. De Commissie overweegt hiertoe als volgt.
- 4.3 De Commissie stelt voorop dat de Bank, zoals de Bank terecht heeft opgemerkt onder verwijzing naar Rechtbank Amsterdam 9 mei 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:2984, slechts betaaldienstverlener ten aanzien van de door de Executeur betwiste overboekingen is. De Bank dient 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.

#### *Machtiging 1991*

- 4.4 De Commissie stelt vast dat op 11 oktober 1991 een algehele machtiging is afgegeven aan de Gemachtigde, om de Erflaatster te vertegenwoordigen en namens haar tegenover de Bank als gemachtigde op te treden. De Executeur heeft gesteld dat de machtiging onder verdachte omstandigheden tot stand is gekomen, aangezien de partner van de Erflaatster slechts drie dagen ervoor was overleden en de geestelijke toestand van de Erflaatster op 11 oktober 1991 als 'in paniek en labiel' omschreven diende te worden. De Bank heeft dit gemotiveerd betwist.
- 4.5 De Commissie stelt voorop dat tussen partijen niet ter discussie staat dat de Erflaatster de Machtiging op 11 oktober 1991 zelf heeft ondertekend. Anders dan de stelling van de Executeur dat de Erflaatster op het moment van ondertekening geestelijk labiel was, is er voor de Commissie geen reden om aan te nemen dat de Machtiging niet in goede gezondheid en welbewust is afgegeven. Immers is niet komen vast te staan dat de Machtiging onder dwang tot stand is gekomen, te meer nu de volmacht tot aan het overlijden van de Erflaatster niet is herroepen.
- 4.6 De Commissie oordeelt daarom dat een rechtsgeldige volmacht, zoals bedoeld in artikel 3:60 Burgerlijk Wetboek, tot stand is gekomen. Het uitgangspunt dient dan ook te zijn dat de Gemachtigde gevolmachtigd was de Erflaatster te vertegenwoordigen en namens haar betalingen mocht verrichten van de Betaalrekening en de KMIR.

#### *Geestelijke gesteldheid van de Erflaatster*

- 4.7 De Executeur heeft gesteld dat de Erflaatster reeds sinds 2006 dementerend was en heeft als bewijs een verklaring van een huisarts overgelegd. De Executeur stelt dat de Bank bekend was, althans behoorde te zijn, met de aftakelende geestelijke capaciteiten van de Erflaatster en meent dat de Bank een onrechtmatigde daad jegens de Erflaatster heeft begaan door geen curator of bewindvoerder in te stellen. De Bank heeft ontkend bekend te zijn met de geestelijke gesteldheid van de Erflaatster, heeft betwist dat de Erflaatster dement was en heeft gesteld dat het aan de familie van de Erflaatster was om de Bank hierover te informeren. De Bank heeft tot slot opgemerkt dat het niet tot haar taak behoort om een curator of bewindvoerder aan te stellen.
- 4.8 De Commissie oordeelt dat, op grond van de verklaring van de huisarts, is komen vast te staan dat de Erflaatster op 87-jarige leeftijd is gediagnostiseerd met dementie. Dit zal dus in 2007 zijn geweest. Dat de Erflaatster dementerend was, houdt echter naar het oordeel van de Commissie niet in dat de Bank hiermee bekend was, dan wel had moeten zijn. De door partijen overgelegde stukken bieden geen aanknopingspunten om aan te nemen dat de Bank is geïnformeerd over de dementie van de Erflaatster, dan wel dat zij zelf had moeten zien dat de Erflaatster dement was geworden. Het had op de weg van de Executeur, dan wel andere familieleden van de Erflaatster, gelegen om de dementie bij de Bank onder de aandacht te brengen, indien zij zich ernstige zorgen maakte(n). Een bank is, tenslotte, ook niet zelfstandig bevoegd bewind en of curatele aan te vragen over degene die bij haar een rekening aanhoudt. Dit recht komt alleen aan een betrokkene, zoals Erflaatster zelf en of haar familieleden, toe. De Bank kan daarom ook niet het verwijt worden gemaakt dat zij geen gebruik heeft gemaakt van een bevoegdheid die zij niet heeft.
- 4.9 Ten overvloede merkt de Commissie op dat de dementie pas in 2007 is gediagnostiseerd. De Erflaatster was dus in de periode 1991, ten tijde van het afgeven van de Machtiging, tot en met 2007, waarbinnen al vele overboekingen door de Gemachtigde waren verricht, helder van geest. Zij had in die periode de overboekingen kunnen betwisten en had de Machtiging kunnen herroepen. Hiervan is echter geen sprake geweest.

#### *Volmacht 2009*

- 4.10 De Commissie stelt voorts vast dat op 26 september 2009 een volmacht is afgegeven aan de Gemachtigde, waardoor hij met een betaalpas en een bijbehorende pincode via internet-bankieren overboekingen kon doen van de Betaalrekening. De Executeur heeft gesteld dat de handtekening onder de volmacht vervalst is en niet door de Erflaatster is gezet. Ter onderbouwing van haar stelling heeft de Executeur een verklaring van een forensisch analist overgelegd. De Bank heeft de stelling van de Executeur gemotiveerd betwist, mede door ook naar de verklaring van de forensisch analist te verwijzen.

Tussen partijen is in geschil wie een betaalpas aan de Gemachtigde heeft verstrekt en hoe de Gemachtigde de overboekingen heeft kunnen bewerkstelligen.

- 4.11 Ten aanzien hiervan oordeelt de Commissie dat de verklaring van de forensisch analist onvoldoende bewijs biedt om aan te nemen dat de handtekening onder de Volmacht vervalst is. Bovendien is in het voorgaande reeds geoordeeld dat de Bank er niet mee bekend was, noch had kunnen zijn, dat de Erflaatster sinds 2007 dementerend was. Dat de Erflaatster een woonadres had waarin een kamernummer is vermeld, houdt niet in dat zij dement was en had voor de Bank geen aanleiding hoeven zijn om te twijfelen aan de geestelijke gesteldheid van de Erflaatster. De Gemachtigde was daarom in de periode 2009 tot 2011 gerechtigd betalingen via internetbankieren te verrichten. Dat onduidelijk is van welke betaalpas hij gebruik heeft gemaakt en of deze direct aan hem of aan de Erflaatster was verstrekt, doet hierbij niet ter zake.

#### *Zorgplicht van de Bank*

- 4.12 De Executeur heeft tot slot gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door niet te signaleren dat het opnamepatroon in de periode vanaf maart 2004 tot en met juni 2011 niet overeenkomt met het opnamepatroon van de Erflaatster. De Bank heeft zich verweerd door te stellen dat de transacties niet zijn gesignaleerd en dus niet kwalificeren als ongebruikelijk of verdacht. De Bank is bovendien slechts een betaaldienstverlener en faciliteert de transacties. Zij is hiervoor niet verantwoordelijk.
- 4.13 De Commissie merkt op dat het opvallend is dat de Executeur de handelingen van de Gemachtigde in de periode vanaf oktober 1991 tot en met maart 2004, dus gedurende bijna 13 jaar, niet ter discussie stelt. Tevens dient te worden opgemerkt dat de Erflaatster in de periode maart 2004 tot en met 2007, waarover de Executeur wel klaagt, nog niet dementerend was. De overboekingen die in deze periode hebben plaatsgevonden, zijn door de Erflaatster niet betwist, terwijl zij hiertoe wel in staat was. Bovendien is de Machtiging door haar niet herroepen.
- 4.14 De Bank heeft aangevoerd dat de overboekingen niet dusdanig hoog of frequent waren dat het systeem van de Bank ze heeft gesignaleerd. Bovendien zijn alle overboekingen verricht door middel van correcte pincodes en/of andere identificatiecodes. De Commissie ziet in de door partijen overgelegde stukken geen aanknopingspunten om aan te nemen dat de systemen van de Bank de overboekingen wel hadden moeten signaleren. Van de Bank kan niet worden verwacht dat zij de individuele overboekingen handmatig monitort.

### *Conclusie*

4.15 De Commissie oordeelt op grond van de voorgaande overwegingen dat niet is komen vast te staan dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden, omdat niet is komen vast te staan dat de Machtiging onder dwang is afgegeven, omdat de Bank niet had kunnen weten dat de Erflaatster dementerend was, omdat niet is komen vast te staan dat de handtekening onder de Volmacht is vervalst en omdat de Bank de transacties niet had hoeven detecteren als verdacht. De Commissie oordeelt daarom dat de klachtonderdelen van de Executeur ongegrond zijn en wijst haar vordering af.

## **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](http://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.*