

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-156
(mr. R.J. Paris, voorzitter, en drs. A. Adriaansen en mr. W.F.C. Baars, leden en mr.
D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 januari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 3 maart 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Hypothecaire lening. Geldnemer overlijdt met als enig erfgenaam haar minderjarige zoon. De zoon heeft na dit overlijden geen wettelijk vertegenwoordiger meer en kan daardoor geen rechtshandelingen verrichten ten aanzien van de nalatenschap. De zoon stelt dat de bank is tekortgeschoten, onder meer door onvoldoende te onderzoeken wie de erfgenaam was. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat de bank is tekortgeschoten. Ook op de andere aangevoerde grondslagen – redelijkheid en billijkheid, onrechtmatige daad, misbruik van omstandigheden en ongerechtvaardigde verrijking – kan de vordering niet slagen.

1. Procesverloop

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

- het klachtformulier met bijlagen,
- het verweerschrift,
- de repliek,
- de e-mail van 23 juni 2016 van de gemachtigde van Consument met de mededeling dat Consument de uitspraak van de Commissie als bindend aanvaardt, en
- de pleitnota van de gemachtigde van Consument.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 november 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De moeder van Consument heeft op 25 februari 2009 in verband met de aankoop van een woonhuis (hierna: het woonhuis) met de bank een hypothecaire lening afgesloten met een hoofdsom van € 220.000. In verband met deze hypothecaire lening heeft zij een recht van hypotheek gevestigd op het woonhuis. Ook heeft zij een pandrecht gevestigd op haar vorderingen uit de ABN AMRO Spaargroeiverzekering die zij kort daarvoor, in december 2008, had afgesloten (hierna: de spaargroeiverzekering). In de akte tot vestiging van dit pandrecht is de bank aangewezen als eerste begunstigde van de spaargroeiverzekering.

- 2.2 Behalve de spaargroeiverzekering heeft Consument nog enkele andere verzekeringen bij de bank afgesloten, waaronder een rechtsbijstandverzekering.
- 2.3 De moeder van Consument is op 2 augustus 2011 overleden met Consument als enig erfgenaam. Consument, die op 29 april 1996 is geboren, was destijds minderjarig. De biologische vader van Consument, bij wie Consument na het overlijden van zijn moeder ging wonen, of andere familieleden hebben vervolgens niet voorzien in het gezag; als gevolg daarvan had Consument in de periode vanaf augustus 2011 geen wettelijk vertegenwoordiger en kon hij geen rechtshandelingen ten aanzien van de nalatenschap van zijn moeder verrichten.
- 2.4 In haar brief van 17 februari 2012, gericht aan de erfgenamen van de moeder van Consument, heeft de bank geschreven:

“(…) Wij hebben vernomen dat [naam moeder van Consument] is overleden. Wij condoleren u met dit verlies. Wij zijn nu bezig met de afwikkeling van de verzekering. In deze brief leest u wat wij van u vragen.

Wat hebben wij nog meer van u nodig?

De volgende documenten zijn ook nodig voor de afwikkeling:

- de originele akte van overlijden (of een door een ABN AMRO medewerker gewaarmerkte kopie)
- of de originele verklaring van erfrecht (of een door een ABN AMRO medewerker gewaarmerkte kopie). Deze verklaring is alleen nodig indien wijlen [naam moeder van Consument] ten tijde van haar overlijden niet gehuwd was of geen geregistreerd partnerschap had.

Deze documenten vragen wij op bij de ABN AMRO Nabestaandendesk in Eindhoven. Als u deze nog niet hebt opgestuurd naar de desk, dan kunt u ze ook meesturen in bijgaande antwoordenvolp.

(…)”

- 2.5 In haar brief van 29 februari 2012, gericht aan de nabestaanden van de moeder van Consument, heeft de bank geschreven:

“(…) Onlangs vernamen wij dat [naam moeder van Consument] is overleden.

Binnen ABN AMRO is een afdeling ingericht die de bankzaken regelt van overleden rekeninghouders: de Nabestaandendesk.

Wat hebben wij gedaan?

- de tenaamstelling van de rekening(en) gewijzigd in boedel van [naam moeder van Consument]
- de tekeningsbevoegdheid van de overledene laten vervallen
- de rekening(en) op naam van de rekeninghouder geblokkeerd (Dit geldt niet voor een en/of rekening)
- de eventuele gemachtigde(n) laten vervallen
- de periodieke overboekingen laten vervallen en afgegeven machtigingen voor incasso's op de rekening(en) geblokkeerd (Dit geldt niet voor een en/of rekening)

Wat gaat ABN AMRO nog doen?

- Het ABN AMRO bankkantoor zal betreffende de onderstaande lopende overeenkomst(en) contact met u opnemen. De verdere afhandeling is afhankelijk van hun beoordeling.

schadeverzekering

woning hypotheek

overeenkomst Privé Limiet Plus

Wat verwachten wij van de nabestaanden?

- Om te kunnen bepalen wie bevoegd is/zijn de boedel te vertegenwoordigen, zijn wij in afwachting van een origineel van de verklaring van erfrecht. Aan de hand van deze verklaring van erfrecht kan de bank vervolgens bepalen van welke persoon / personen zij instructies kan opvolgen. Als u de originele verklaring van erfrecht liever niet per post verstuurt kunt u deze ook laten kopiëren én waarmerken voor 'origineel gezien' bij één van onze kantoren. De afhandeling kan in dat geval een aantal dagen langer duren.

- N.B. Wanneer u al in het bezit bent van een verklaring van executele met volledig bevoegde executeur dan kunt u dit document bij ons aanleveren.

Overige informatie

- Wij maken u er op attent dat wij uitsluitend wijzigingen op de rekening(en) van de overledene mogen doorvoeren in onze administratie wanneer wij hiervoor een schriftelijke opdracht krijgen getekend door de wettelijk vertegenwoordiger in de nalatenschap of de mederekeninghouder.

(...)

Mocht u nog vragen hebben dan kunt u ons op werkdagen tussen 8:30 en 17:00 uur bereiken op bovenstaand telefoonnummer. (...)"

2.6 In haar brief van 5 april 2012, gericht aan de erfgenamen van de moeder van Consument, heeft de bank geschreven:

"(...) Op 17-02-2012 en 08-03-2012 hebben wij u verzocht om het ingevulde vragenformulier en verklaring van geen bezwaar op te sturen in verband met de behandeling van een overlijdensclaim: Op basis van de gegevens die wij nu hebben ontvangen is het niet mogelijk om het recht op uitkering te beoordelen.

Wij verzoeken u om binnen drie weken na dagtekening van deze brief de benodigde gegevens op te sturen. Als wij binnen deze termijn geen reactie van u ontvangen zullen wij het dossier terzijde leggen en het initiatief aan u overlaten. (...)"

2.7 De bank heeft op 18 april 2012 en 13 juni 2012 wederom een brief gezonden naar het adres van de moeder van Consument, met de mededeling dat zij de gevraagde stukken – waaronder de verklaring van erfrecht – nog niet had ontvangen.

2.8 In de loop van 2014 is een achterstand ontstaan in de betaling van de rente van de hypothecaire lening. Naar aanleiding daarvan heeft de bank op 17 september 2014 en 2 oktober 2014 aanmaningsbrieven gestuurd, geadresseerd aan het woonhuis van de moeder van Consument. Vermeld werd dat het achterstallige bedrag moest worden betaald en dat de bank bij gebrek daaraan incassomaatregelen zou nemen.

2.9 Op 27 februari 2015 heeft Consument aan de bank een notariële volmacht verleend om Consument in zijn hoedanigheid van eigenaar/rechthebbende op de woning te vertegenwoordigen en al zijn rechten waar te nemen bij de verkoop en levering van het woonhuis.

2.10 Het woonhuis is inmiddels verkocht voor een bedrag van ongeveer € 156.000. Dit bedrag is aangewend voor het aflossen van de schuld uit hoofde van de hypothecaire lening. Het daarna resterende bedrag van de hypotheekschuld is door Consument uit eigen middelen aan de bank betaald.

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt bevolen tot vergoeding van schade, door hem begroot op € 66.997,72 en te vermeerderen met wettelijke rente. Het bedrag van € 66.997,72 bestaat uit een aantal schadeposten, te weten de uitkering uit de spaargroeiverzekering (€ 30.000), de door het incassobureau gerekende kosten (€ 6.934,60), hypotheekrente over de periode juli 2014 – augustus 2015 (€ 12.483,96), kosten voor de tuin (€ 684,35), advocaatkosten (€ 5.899,19), de waardevermindering van het woonhuis (€ 9.564,95) en buitengerechtelijke incassokosten (€ 1.430,67).
- 3.2 Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag dat de bank, door onvoldoende onderzoek te doen naar de (wettelijke vertegenwoordiger van de) gerechtigde(n) tot de nalatenschap, door de uitkering uit de spaargroeiverzekering te incasseren en door de woning te verkopen, toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument, waaronder de bijzondere zorgplicht van een bank jegens haar cliënt. Verder dient het handelen van de bank volgens Consument te worden aangemerkt als onaanvaardbaar naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid en als een onrechtmatige daad, ongerechtvaardigde verrijking en misbruik van omstandigheden.
- 3.3 Consument heeft gesteld dat hij schade heeft geleden doordat de bank ook na het overlijden van zijn moeder premies is blijven incasseren van door haar afgesloten verzekeringen. In reactie hierop heeft de bank gesteld dat zij bereid is de bedoelde premies – met uitzondering van de premie voor de woonhuisverzekering – terug te betalen en dat het een bedrag van € 1.850 betreft. Dit bedrag is door Consument niet weersproken. De Commissie gaat ervan uit dat dit bedrag van € 1.850, wanneer Consument daarom verzoekt, door de bank aan hem zal worden betaald. Gelet daarop zal dit klachtonderdeel over het innen van de genoemde verzekeringspremies hierna buiten beschouwing blijven.
- 3.4 De bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Het innen van de uitkering van de spaargroeiverzekering

- 4.1 In dit geschil gaat het om de vraag of de bank, in vervolg op het overlijden van de moeder van Consument, zich voldoende de belangen van Consument heeft aangetrokken. Consument stelt dat de bank in gebreke is gebleven, doordat zij destijds heeft nagelaten een erfgenamenonderzoek te laten verrichten. Consument wijst erop dat de bank pas is gaan onderzoeken wie erfgenaam was toen de gehele uitkering uit de spaargroeiverzekering was gebruikt voor betalingen op grond van de hypothecaire lening en de bank voornemens was het woonhuis te verkopen.

- 4.2 De Commissie constateert dat de bank, in vervolg op het overlijden van de moeder van Consument, in een aantal brieven heeft verzocht om een verklaring van erfrecht en andere stukken in verband met de nalatenschap. Uit de stukken blijkt dat vervolgens lange tijd niet op deze brieven is gereageerd, met als gevolg dat de bank niet beschikte over bewijsstukken waarmee zij kon vaststellen wie de erfgenamen waren en wie bevoegd was die te vertegenwoordigen. Onder deze omstandigheden strekte de bijzondere zorgplicht van de bank niet zover dat zij nog verdere actie had moeten ondernemen – zoals opdracht geven tot een erfgenamenonderzoek door een notaris – om te kunnen achterhalen wie de erfgenaam was en eventueel te bevorderen dat over een minderjarige een voogd benoemd zou worden. Dit wordt niet anders door de stelling van Consument dat de bank heeft geweigerd de nalatenschap te bespreken met de biologische vader en andere familieleden van Consument, nu niet is gebleken dat de biologische vader of deze familieleden bevoegd waren Consument te vertegenwoordigen. Gelet op deze omstandigheden is niet gebleken dat de bank haar bijzondere zorgplicht heeft geschonden en evenmin dat haar handelen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar of onrechtmatig is geweest.
- 4.3 Volgens Consument had de bank de uitkering van de spaargroeiverzekering niet mogen aanwenden voor het betalen van rentetermijnen van de hypothecaire lening. Consument stelt dat de bank dit bedrag in mindering had behoren te brengen op de hoofdsom van de hypothecaire lening. De bank heeft hiertegen ingebracht dat haar pandrecht op de vorderingen uit hoofde van de spaargroeiverzekering diende tot zekerheid van alle betalingsverplichtingen uit hoofde van de hypothecaire lening of uit anderen hoofde. Verder stelt de bank dat, als zij de uitkering van de spaargroeiverzekering niet had gebruikt voor het voldoen van de rentetermijnen van de hypothecaire lening, reeds in 2012 een achterstand op de hypothecaire lening zou zijn ontstaan, gevolgd door een incassotraject en executoriale verkoop van het woonhuis. De Commissie constateert dat deze stellingen van de bank niet gemotiveerd zijn betwist. Dat de uitkering van de spaargroeiverzekering niet had mogen worden gebruikt voor het betalen van de rentetermijnen, is gelet daarop niet komen vast te staan.

Verkoop van het woonhuis

- 4.4 Verder stelt Consument dat de bank op grond van haar hypotheekrecht wilde overgaan tot verkoop van de woning, terwijl de hypotheekrente betaald was en Consument voor de verkoop van het woonhuis een makelaar had ingeschakeld. Voor zover Consument hiermee bedoelt te stellen dat de bank, zonder daartoe gerechtigd te zijn, haar hypotheekrecht wilde uitoefenen, kan hij in die stelling niet worden gevolgd. Uit de overgelegde brieven (zie overweging 2.8 hiervoor) volgt immers dat in de loop van 2014 een achterstand is ontstaan en van de zijde van Consument zijn geen stukken overgelegd waaruit volgt dat het achterstallige bedrag destijds is voldaan. De bank is nadien kennelijk akkoord gegaan met een onderhandse verkoop, waartoe Consument haar een volmacht heeft gegeven.

Beroep op misbruik van omstandigheden en ongerechtvaardigde verrijking

- 4.5 Het beroep op misbruik van omstandigheden kan niet slagen omdat niet is gebleken dat aan de vereisten daarvoor is voldaan. Afgaande op de wettekst (artikel 3:44 lid 4 BW) is vereist dat degene die een beroep doet op misbruik van omstandigheden, zelf betrokken is geweest bij de totstandkoming van een rechtshandeling die hij achteraf wenst te vernietigen. Daarvan is niet gebleken, omdat dit onderdeel van de klacht zich richt op handelingen die de bank zonder instemming of medewerking van Consument heeft verricht. Consument heeft immers gesteld dat het misbruik is gelegen in de omstandigheid dat de bank de uitkering uit de spaargroeiverzekering heeft geïnd en zich zijn belangen verder niet heeft aangetrokken.
- 4.6 Consument heeft een beroep gedaan op ongerechtvaardigde verrijking. Uit de stukken blijkt dat de bank de ontvangen gelden – de uitkering van de spaargroeiverzekering en de verkoopopbrengst van het woonhuis – heeft aangewend voor het voldoen van betalingsverplichtingen uit hoofde van de hypothecaire lening. Hieruit volgt dat de bank deze gelden heeft ontvangen op grond van de overeenkomst van hypothecaire lening. Het aldus ontvangen van bedragen verschuldigd op grond van een overeenkomst kan niet worden beschouwd als een ongerechtvaardigde verrijking in de zin van artikel 6:212 BW.

Slotsom

- 4.7 Hiervoor is geconstateerd dat de verschillende onderdelen van de klacht niet kunnen slagen. 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 46 van het reglement.