

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2017.219
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. E.L.A. van Emden,
leden en mr. T. Boerman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 april 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen “de Bank”
Datum uitspraak : 30 maart 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de handelwijze van de bank ten aanzien van de en/of rekening van wijlen haar moeder (hierna: “de moeder”) en de zuster van consument. Consument vordert een vergoeding die gelijk is aan het saldo op de rekening en kosteloze toezending van de bankafschriften van de rekening van 2007 en 2011. De bank heeft consument bij uitblijven van een verklaring van erfrecht geen toegang verleend tot de rekening van de moeder en zuster. De zuster heeft zelfstandig betalingen van de rekening verricht, waarvan consument stelt dat deze onrechtmatig zijn nu zij geen toestemming heeft gegeven voor de betalingen en het saldo van de rekening niet gemeenschappelijk was. Daarnaast stelt consument dat de bank niet zonder haar toestemming: de zuster een bankpas had mogen verstrekken, de adreswijziging van de zuster had mogen doorvoeren en de en/of rekening in kwestie had mogen opheffen. De Commissie is van oordeel dat de zuster na het overlijden van de moeder zelfstandig mocht beschikken over de rekening, zodat zij een bankpas mocht aanvragen en betalingen mocht verrichten. De vraag of het saldo van de en/of rekening al dan niet gemeenschappelijk is, is een vraag die naar het oordeel van de Commissie irrelevant is in de kwestie tussen consument en de bank nu die vraag zich beperkt tot de relatie tussen consument en de zuster. Ten aanzien van de adreswijziging en de opheffing van de rekening volgt de Commissie het standpunt van consument dat zij daarvoor toestemming had moeten geven. Dit heeft echter niet tot schade geleid. De Commissie oordeelt aangaande het verzoek van consument om kosteloze toezending van de bankafschriften uit 2007 en 2011 dat de bank conform de voorwaarden niet verplicht is informatie te verschaffen over handelingen en transacties die zijn verricht voor het moment van overlijden van de moeder in 2013. De Commissie concludeert dat de bank fouten heeft gemaakt. Echter, de fouten van de bank leiden niet tot de conclusie dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de zorgplicht van de bank. De klacht over de opheffing en adreswijziging van de rekening zonder toestemming van consument acht de Commissie gegrond en de overige klachten ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de nadere reactie van Consument d.d. 30 januari 2017. De nadere reactie van Consument is ter kennisgeving naar de Bank gestuurd.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 januari 2017 en zijn aldaar verschenen. Na de zitting is besloten de zaak meervoudig te behandelen. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 De moeder van Consument, [naam 1], (hierna: “de moeder”) is op 7 september 2013 overleden. Zij hield samen met de zuster van Consument, [naam 2] wonende in [land], (hierna: “de zuster”) een *en/of rekening* aan bij de Bank (hierna: “de rekening”). Het saldo op de rekening op het moment van overlijden van de moeder bedroeg € 26.005,13.

2.2 Op de rekening zijn onder meer de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (hierna: “de Voorwaarden”) van toepassing. In artikel 13 van de Voorwaarden is het volgende bepaald:

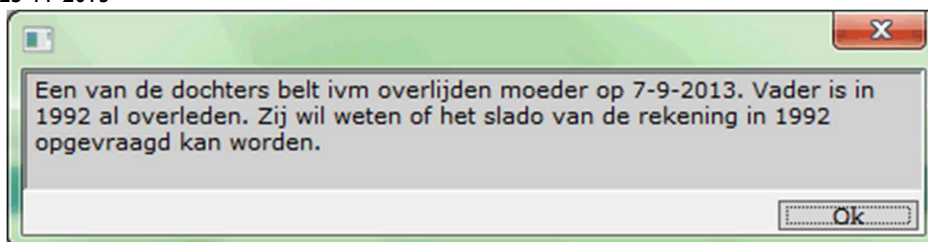
“Artikel 13: Overlijden cliënt

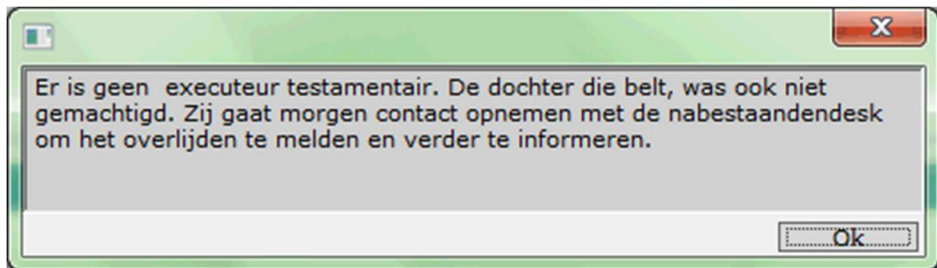
1. De bank moet zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis worden gesteld van het overlijden van de cliënt. Zolang de bank niet op deze wijze in kennis is gesteld van het overlijden van de cliënt, mag zij door of namens hem gegeven opdrachten (blijven) uitvoeren. De bank mag opdrachten die aan haar zijn gegeven voordat of kort nadat de bank in kennis is gesteld van het overlijden van een cliënt rechtsgeldig (blijven) uitvoeren als zij die uitvoering redelijkerwijs niet kan voorkomen.

2. Na het overlijden van de cliënt kan de bank verlangen dat degene(n) die stelt/stellen bevoegd te zijn (rechts)handelingen met betrekking tot de nalatenschap van de cliënt te verrichten ten bewijze daarvan een verklaring van erfrecht, afgegeven door een Nederlandse notaris, en/of andere door de bank acceptabel geoordeelde documenten aan de bank overlegt/overleggen.

3. De bank is niet verplicht opnieuw informatie te verschaffen over handelingen en transacties die zijn verricht voor het moment van het overlijden van de cliënt.”

- 2.3 Op de rekening zijn tevens de Voorwaarden Gemeenschappelijke rekening (hierna: “Voorwaarden II”) van toepassing. In artikel 9 van Voorwaarden II is het volgende opgenomen:
“Een adreswijziging met betrekking tot een Rekening behoeft instemming van iedere Rekeninghouder.”
- 2.4 In de brochure van de Bank “na het overlijden; Praktische hulp en informatie voor nabestaanden” (hierna: “de Brochure”) staat onder meer het volgende:
“Staat de rekening op meerdere namen?
Bent u een mederekeninghouder? Dan kunt u gewoon gebruik blijven maken van uw gezamenlijke rekening en van uw creditcard, (betaal) bank- en spaarpas. De passen die op naam staan van de overledene, blokkeren wij wel.
Is er iemand gemachtigd op de rekening? Dan vervalt deze machtiging.
Als mederekeninghouder kunt u eventueel opnieuw iemand machtigen.”
- 2.5 Consument en de zuster zijn erfgenamen van de moeder. Er is geen verklaring van erfrecht, omdat de zuster daar niet aan wilde meewerken. De Bank heeft de rekening wegens het ontbreken van de verklaring van erfrecht op naam gezet van [naam 2] en/of boedel van [naam 1]”
- 2.6 De zuster had geen bankpas van de rekening. Zij heeft na het overlijden van de moeder met de bankpas van de moeder betalingen verricht van de rekening.
- 2.7 Consument heeft op 25 november 2013 met de Bank gebeld. De Bank heeft de volgende telefoonnotities van het gesprek gemaakt:
25-11-2013





- 2.8 Consument heeft papieren waaruit blijkt dat Consument en de zuster erfgenamen zijn, overgelegd aan de Nabestaandensdesk van de Bank.
- 2.9 De Bank heeft na de overlijdensmelding van de moeder de bankpas van de rekening geblokkeerd.
- 2.10 Vanaf 31 december 2013 heeft de zuster de rekening op haar adres in [land] gezet en betalingen van de rekening gedaan met haar eigen bankpas die de Bank inmiddels aan haar had verstrekt. Consument heeft de Bank noch toestemming gegeven voor de adreswijziging en de verstrekking van de bankpas, noch voor de betalingen die zijn verricht met een totaalbedrag van € 1.507,92.
- 2.11 De Bank heeft de *en/of rekening* eind 2015 zonder toestemming van Consument opgeheven, omdat er geen saldo meer op de rekening aanwezig was.
- 2.12 Op 28 december 2015 heeft de zuster een bedrag van € 10.592,37 overgeschreven van de rekening naar een *en/of rekening* bij ING Bank N.V. op naam van de moeder en Consument. Consument heeft dit bedrag om haar moverende redenen teruggeboekt naar de rekening. De Bank heeft dit bedrag vervolgens teruggeboekt naar de *en/of rekening* van moeder en Consument, omdat de (onderhavige) rekening inmiddels was opgeheven.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 27.818,99 en kosteloze toezending van de bankafschriften van de rekening van 2007 en 2011.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Uit jurisprudentie blijkt dat de bedoeling van de gezamenlijke tenaamstelling doorslaggevend is om te bepalen of het saldo ook gemeenschappelijk is. De tweede

rekeninghouder van een en/of rekening is dus niet vanzelfsprekend bevoegd om over de rekening te beschikken. Het saldo van de rekening was niet bedoeld voor gemeenschappelijk gebruik.

- Op basis van de papieren waaruit de erfgenamen blijken had de Bank de tenaamstelling van de rekening moeten wijzigen en Consument toegang tot de rekening moeten verlenen. De Bank heeft ten onrechte de rekening vrijgegeven aan de zuster, hoewel zij niet bevoegd was om zonder de toestemming van Consument over de rekening te beschikken.
- De Bank heeft in strijd met haar eigen voorwaarden gehandeld door de adreswijziging op de rekening door de zuster zonder toestemming van Consument door te voeren, alsmede door de rekening op te heffen.
- De Bank is geen partij in de verdeling van een nalatenschap en dus ook geen partij in de verdeling van een onderdeel daarvan, zoals het saldo op de rekening.
- De Bank heeft wel de naam van Consument als rekeninghouder van de rekening doorgegeven aan de Belastingdienst, maar heeft Consument iedere bevoegdheid ontzegd.
- De Bank neemt ten onrechte aan dat de zuster een bedrag van € 10.592,37 heeft overgemaakt naar een privérekening van Consument. Het bedrag is overgemaakt naar een *en/of rekening* op naam van de moeder en Consument.
- Consument heeft het overlijden van de moeder begin oktober 2013 persoonlijk gemeld op het bankkantoor en niet pas eerst op 26 november 2013. De telefoonlog van de Bank is onvolledig wat betreft de waarschuwing voor mogelijke problemen met de rekening. De Bank heeft de waarschuwing van Consument genegeerd.
- De Bank stelt ten onrechte dat de bankpas na het overlijden van de moeder (en tot het melden van het overlijden) kon worden gebruikt. Uit de voorwaarden van de Bank blijkt dat de bankpas en alle daaraan gekoppelde codes en wachtwoorden strikt persoonlijk zijn. De zuster was niet bevoegd om de bankpas van de moeder te gebruiken voor betalingen van de rekening.
- De Bank heeft de zuster ten onrechte zonder toestemming van Consument een bankpas verstrekt.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De rekening is een gezamenlijke rekening waarvan de zuster mederekeninghoudster is. Dat wil zeggen dat de moeder en de zuster ieder afzonderlijk handelingsbevoegd waren om over de rekening te beschikken. Na het overlijden van de moeder is er voor de zuster niets veranderd. De zuster bleef volledig bevoegd voor de rekening en zij had geen toestemming nodig van eventuele erfgenamen. Voor de boekingen die de zuster heeft gedaan na het overlijden van de moeder was zij volledig bevoegd en zij had geen toestemming van Consument nodig.

- Consument stelt terecht dat zij toestemming had moeten verlenen voor het opheffen van de rekening. De Bank heeft om praktische redenen besloten mee te werken aan de opheffing van de rekening, omdat er geen saldo meer was.
- De Bank is geen partij in een geschil tussen Consument en de zuster.
- Het is de Bank niet aan te rekenen dat de bankpas van de rekening is gebruikt na het overlijden van de moeder. De Bank is op 26 november 2013 op de hoogte gebracht van het overlijden van de moeder. Tot die tijd kon de bankpas worden gebruikt.
- Consument heeft pas vanaf de overlijdensdatum van de moeder recht op inzage in de rekening. De betreffende afschriften heeft de Bank Consument reeds verstrekt.

4. Beoordeling

4.1 De centrale vraag in dit geschil is of de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden.

4.2 Uitgangspunt is dat de zuster als mederekeninghoudster blijkens de Brochure zelfstandig bevoegd was om na het overlijden van de moeder te beschikken over de betaalrekening en betalingsopdrachten kon geven, en dat de Bank dus gehouden was deze uit te voeren. De zuster behoefde hiervoor geen toestemming van Consument. Eveneens geldt dit ten aanzien van het verstrekken van een bankpas aan de zuster. Die mocht zij aanvragen, en die mocht de Bank verstrekken. Dit neemt echter niet weg dat de zorgplicht van de Bank jegens mederekeninghouders en jegens derden, zoals erfgenamen, kan meebrengen dat de Bank overgaat tot blokkering van een rekening na overlijden van de (mede)rekeninghouder (zie bijvoorbeeld Rechtbank Amsterdam 20 mei 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:2713). Daarvoor is dan wel nodig dat de specifieke omstandigheden van het geval de Bank concreet aanleiding geven te twijfelen aan de legitimiteit van (het oogmerk van) de verstrekte opdrachten en dat de Bank weet dat de belangen van derden door de uit te voeren transacties worden geraakt (zie ook uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-239).

4.3 In deze zaak is niet vast komen te staan dat de Bank op de hoogte was van het geschil tussen Consument en de zuster, noch van andere “alarmerende” omstandigheden, zodat de Bank naar het oordeel van de Commissie niet behoefde te twijfelen aan de legitimiteit van de door de zuster verstrekte opdrachten of rekening moest houden met de gereede kans dat Consument daardoor benadeeld zou worden. In dit kader wijst Consument erop dat uit jurisprudentie blijkt dat de bedoeling van de gezamenlijke tenaamstelling doorslaggevend is om te bepalen of het saldo gemeenschappelijk is en dat de tweede rekeninghouder van een en/of rekening dus niet vanzelfsprekend bevoegd is om over de rekening te beschikken. Het saldo van de rekening was naar de stelling van Consument niet bedoeld voor gemeenschappelijk gebruik.

Dienaangaande oordeelt de Commissie dat voor de zorgplicht van de Bank irrelevant is of het saldo van de rekening al dan niet gemeenschappelijk was. Deze vraag is wel relevant in het kader van de afwikkeling van de nalatenschap van de moeder, maar dat beperkt zich tot de relatie tussen Consument en de zuster. De Bank is hierbij niet betrokken (zie ook uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-198) en behoefde niet te achterhalen, of Consument akkoord was met het feit dat de zuster over de rekening beschikte. Immers, het eventuele gegeven dat het saldo niet gemeenschappelijk was, zegt niets over de bevoegdheid van een (mede)rekeninghouder tot het beschikken over de rekening en de verplichting van de Bank opdrachten van een (mede)rekeninghouder uit te voeren.

- 4.4 Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank ten onrechte betalingsopdrachten heeft uitgevoerd die de zuster heeft gedaan met de bankpas van de moeder. De zuster was hiertoe volgens Consument niet bevoegd. Het is juist dat de zuster niet bevoegd was gebruik te maken van de bankpas van moeder. De Bank heeft echter naar het oordeel van de Commissie met de overgelegde telefoonlogs voldoende aannemelijk gemaakt dat zij voor het eerst op de hoogte kwam van het overlijden van moeder op of omstreeks 26 november 2013, zodat zij conform artikel 13 lid 1 van de Voorwaarden de opdrachten die (met de pas op naam van de moeder) werden gegeven tot het moment van de overlijdensmelding, mocht uitvoeren. De Bank heeft de bankpas van moeder kort na de overlijdensmelding geblokkeerd.
- 4.5 Ten aanzien van het standpunt van Consument dat de Bank, op basis van de papieren waaruit zou blijken dat Consument en de zuster beiden erfgenamen zijn van de moeder, de tenaamstelling van de rekening had moeten wijzigen en Consument toegang tot de rekening had moeten verlenen, oordeelt de Commissie dat uit de stukken niet is gebleken dat Consument conform artikel 13 lid 2 van de Voorwaarden door de Bank acceptabel geoordeelde documenten aan de bank heeft overgelegd.
- 4.6 De Commissie oordeelt aangaande het standpunt van Consument dat zij toestemming had moeten verlenen voor de adreswijziging en de opheffing van de rekening als volgt. De Bank heeft ten aanzien van de opheffing van de rekening reeds toegegeven dat Consument hiervoor toestemming had moeten verlenen. Consument had volgens artikel 9 van Voorwaarden II eveneens toestemming moeten verlenen voor de adreswijziging die de zuster heeft doorgevoerd. Hoewel dit niet zorgvuldig is van de Bank, zeker niet tegen de achtergrond van de gebleken belangentegenstelling van de zusters, is niet aannemelijk dat Consument hierdoor financiële schade heeft geleden.
- 4.7 Met betrekking tot het verzoek van Consument om kosteloze toezending van de bankafschriften van de rekening van 2007 en 2011 door de Bank, wijst de Commissie erop dat de Bank volgens artikel 13 lid 3 van de Voorwaarden niet verplicht is informatie te verschaffen over handelingen en transacties die zijn verricht voor het

moment van het overlijden van moeder. Over die periode was Consument nog geen rechthebbende voor de rekening.

- 4.8 Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat de Bank fouten heeft gemaakt. Hoewel de Commissie de gang van zaken betreurt, leiden de fouten van de Bank niet tot een tekortkoming in de zorgplicht van de Bank en daarom ook niet tot een verplichting van de Bank Consument een bedrag van € 27.818,99 te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht over de opheffing en de adreswijziging van de rekening zonder toestemming van Consument gegrond en de overige klachten ongegrond.

De vordering wordt afgewezen.

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.