

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-235
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, de heer mr. W.H.G.A. Filott mpf en
de heer mr. B.F. Keulen, leden en mr. A. Kanhai, secretaris.**

Klacht ontvangen op : 22 februari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A. Nederland, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 10 april 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Klacht ten dele gegrond. De Commissie wijst een bedrag toe van € 691,09. Consument heeft zich erover beklagd dat de Bank na het overlijden van de moeder van Consument rekeningen heeft betaald die zij, volgens haar eigen richtlijnen, niet had mogen voldoen. De Bank heeft niet aangetoond dat de betaalde rekeningen verband hielden met de kosten van de uitvaart en/ of het overlijden van de moeder. Evenmin is komen vast te staan dat de betaalde facturen schulden waren die dateerden van vóór het overlijden van de moeder. De Commissie oordeelt dat de Bank verwijtbaar heeft gehandeld door tot betaling van de rekeningen over te gaan waardoor Consument in zijn financiële belangen is geschaad. De Commissie bepaalt dat de Bank de helft van de ten onrechte betaalde rekeningen aan Consument moet vergoeden.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank waarin zij tevens verwijst naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen;
- de repliek van Consument;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies;
- de reactie van de Bank d.d. 19 december 2016 met bijlagen;
- de reactie van Consument d.d. 21 december 2016.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 december 2016 en zijn aldaar verschenen.

Na de hoorzitting van 7 december 2016 is aanvullende informatie opgevraagd en is de zaak voor behandeling doorverwezen naar de meervoudige kamer. Op 23 december 2016 is de zaak op stukken behandeld.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De moeder van Consument (hierna: de moeder) is vanaf 2011 verschijnselen van dementie gaan vertonen.
- 2.2 Op 17 januari 2014 heeft de kantonrechter te Eindhoven een bewind ingesteld over de goederen van de moeder en de zuster van Consument (hierna: de zuster) benoemd tot bewindvoerder.
- 2.3 Op 22 december 2014 is de moeder overleden.
- 2.4 Op 29 december 2014 heeft de uitvaart van de moeder plaatsgevonden. De uitvaartonderneming heeft een bedrag ad € 7.166,09 gefactureerd. Voor dat bedrag zijn de volgende diensten verricht en producten geleverd:

Het bespreken van de uitvaart, het afstemmen van de gemaakte afspraken, het verzorgen van de wettelijke formaliteiten, het bezorgen van de kist, rouwauto op de dag van de uitvaart, het begeleiden op de dag van de uitvaart door uitvaartassistenten en uitvaartleider, condoleanceregister en de administratieve verwerking	2.472,00
Kist model 1.80 HC8 eiken gefineerd	
Verzorging overledene met nabestaanden	507,00
Verblijfdag in uitvaartcentrum	169,00
Rouwbezoek op zaterdag	768,00
Overbrengen overledene, adres overlijden - adres opbaring	67,00
Rouwbriefven, 50 stuks met enveloppen, categorie 2	220,00
20 extra rouwbriefven, categorie 2	226,00
Gedachteniskaartjes, 50 stuks, categorie 2	21,60
100 extra gedachteniskaartjes, categorie 2	171,00
1 verzendset voor rouwdrukwerk	108,00
50 postzegels à € 0,64	6,95
	32,00
Voor u voorgeschoten:	
Akte van overlijden	
Uitvaartdienst	12,50
Grafrechten voor 20 jaar	400,00
Graf maken	580,00
Advertentie in het Dagblad	450,00
Bloemstuk familielid	770,04
Bloemstuk kinderen	50,00
	135,00

- 2.5 De Bank heeft na het overlijden van de moeder rechtstreeks een aantal betalingen aan diverse leveranciers verricht. Al deze facturen waren gericht aan de 'erven van'. De Bank heeft hiervan een overzicht overgelegd.

overleden 22-12-2014

S-2 melding overlijden bij mij terecht gekomen en direct verwerkt.
Reeds eerder gemeld, zie [redacted] Mijn moeder [redacted] 1930 is op 22-12-2014 overleden. Graag dit aanpassen in u

Rekening [redacted]

Datum	Bedrag	
27-3-2015	€ 807,00	[redacted] Steenhouwerij
30-3-2015	€ 545,00	Bank Nederlandse Gemeenten

Rekening [redacted]

Datum	Bedrag	
27-7-2015	€ 756,26	[redacted] Administration Services
15-6-2015	€ 786,50	Notaris [redacted]
15-6-2015	€ 422,90	[redacted] Makelaardij
15-4-2015	€ 37,81	[redacted] Administration Services
16-4-2015	€ 165,20	Waterschap [redacted]

Deze betalingen zijn door mij rechtstreeks aan leverancier voldaan.
Alle rekeningen waren op naam van [redacted] of erven van [redacted]

2.6 De Bank heeft de aan de gedane betalingen ten grondslag liggende facturen overgelegd. Zoals in r.o. 2.5 is vermeld waren alle facturen geadresseerd aan “de erven”.

De omschrijvingen die op de facturen stonden vermeld zullen hieronder worden weergegeven. Daarbij zal de volgorde van het overzicht in r.o. 2.5. worden aangehouden:

1) Op de factuur van de Steenhouwerij ad €807,- is het volgende vermeld:

Hiermede ontvangt u de faktuur voor de verrichte werkzaamheden aan de gedenksteen van wijlen dhr. [redacted] en zijn echtgenote mevr. [redacted]

De werkzaamheden zijn uitgevoerd volgens onze offerte van 8 januari 2015

2) Op de aanslag onroerende zaakbelasting van de gemeente/WOZ-beschikking ad € 545,- is het volgende vermeld:

Erven [redacted]	Belastingjaar:	2015
[redacted]	Waardepeildatum:	01-01-2014
[redacted]	Aanslagnummer:	[redacted]
[redacted]	BSN-nummer:	[redacted]
[redacted]	Dagtekening:	28-02-2015
[redacted]	1 ^o vervalddag	31-03-2015
[redacted]	6 ^o (laatste) vervalddag	31-08-2015

Belastingsoort	WOZ-waarde /ozb grondslag	Bedrag
WOZ-beschikking	WOZ-waarde: 346.000 579.000	489,-
Dag-IDnummer: [redacted] WOZ-zakelijk recht	Grondslag: 346.000 579.000	348,00
WOZ-beschikking	WOZ-waarde: 196.000 139.000	136,-
Dag-IDnummer: [redacted] WOZ-zakelijk recht	Grondslag: 196.000 139.000	197,00

- 3) Op de factuur van het administratiekantoor ad € 756,26 is het volgende vermeld:

DECLARATIE

Debiteur : [REDACTED]
 Factuurnummer : [REDACTED]
 Factuurdatum : 18 juli 2015

Hierbij brengen wij u in rekening :

Fiscale werkzaamheden	437,51
Verzorging aangifte IB	187,50

- 4) Op de factuur van de notaris ad € 786,50 is de volgende omschrijving gegeven:

Omschrijving:	Te betalen
Verrichte werkzaamheden inzake Verklaring van Erfrecht tot en met 5 mei 2015	€ 650,00
21% BTW over € 650,=	€ 136,50

- 5) Verder is door de Bank een factuur van de makelaar ad €422,90 voldaan. Uit de omschrijving volgt dat door de makelaar werkzaamheden zijn verricht met betrekking tot de woningen die voorheen toebehoorden aan de moeder, maar thans het eigendom zijn van de zus. De e-mails die op de factuur zijn vermeld zijn afkomstig van en gericht aan Consument.

FAKTUUR

Datum: 9 juni 2015 Factuurnummer: 1567

Omschrijving	Specificatie	Netto bedrag
Voor u uitgevoerde werkzaamheden		
19-4-2015	1 x mail van [REDACTED]	0,25
20-4-2015	4 x mail aan [REDACTED]	0,75
20-4-2015	3 x mail van [REDACTED]	0,50
21-4-2015	1 x mail van [REDACTED]	0,25
21-4-2015	1 x mail aan [REDACTED]	0,25
8-5-2015	1 x mail van [REDACTED]	0,25
21-5-2015	opname met taxateur belastingdienst	1,50
2-6-2015	overleg bij mij op kantoor	1,00
5-6-2015	tel. overleg met taxateur belastingdienst	0,25
	5,00	€ 499,50
	coulanceregeling	€ 150,00-
Bedrag exclusief:		€ 349,50
BTW (21%):		€ 73,40
Te voldoen:		€ 422,90

- 6) Verder is door de Bank een tweede factuur van het administratiekantoor betaald:

DECLARATIE

Debiteur : [REDACTED]
 Factuurnummer : [REDACTED]
 Factuurdatum : 14 maart 2015

Hierbij brengen wij u in rekening :

Verzorging bezwaar voorlopige aanslag IB 2015 incl. overleg met belasting dienst.	31,25
---	-------

Totaal exclusief B.T.W.
BTW 21,00%
Te voldoen

31,25
6,56
€ 37,81

7) Ook heeft de Bank een aanslag van het waterschap betaald:

Hierbij ontvangt u het aanslagbiljet. Ik verzoek u het totaal verschuldigde bedrag tijdig te betalen. Voor informatie zie achterzijde. De procesmanager Belastingheffing en -invordering.

erven [redacted] Burgerservicenummer : [redacted]
Aanslagbiljetnummer : [redacted]
Totaalbedrag van de aanslag(en) : € 165,20
Dagtekening : 31 MRT. 2015
Vervaldag : 1 JUNI 2015
Kadastrale gemeente : [redacted]

at op: Indien u de aanslag betaalt via telebankieren vul dan bij het kenmerk het volledige aanslagbiljetnummer in.

Omschrijving van de onroerende zaak		Heffingsmaatstaf			Bedrag van de aanslag (in €)
Ongebouwd	Gebouwd	Belastbare oppervlakte ongebouwd ha a ca	Categorie-code	WOZ-waarde (in €)	
Kadastrale aanduiding	Objectadres	3.59.80	3		146,15
		0.46.90	3		19,06

2.7 Uit een mailwisseling tussen Consument en de gemeente is het volgende gebleken:

Op 11-09-15 om 12:28 schreef

Geachte heer

U stelt in uw mail van 10 september 2015 in feite de vraag of de WOZ-beschikking 2015 en de aanslag onroerende zaakbelasting 2015 voor de woningen [redacted] en [redacted] wel correct zijn opgelegd? Daar dit buiten mijn werkterein ligt heb ik daarover contact gehad met de verantwoordelijke afdeling. Uit het onderzoek dat zij hebben uitgevoerd is gebleken dat op 1 januari 2015 het eigendom had deze twee percelen. De aanslag onroerende zaakbelasting / WOZ-beschikking 2015 is derhalve ten onrechte aan de erven [redacted] Een en ander zal worden gecorrigeerd. Dit houdt in dat de WOZ-beschikking 2015 voor de woningen [redacted] en [redacted] ten name van de erven [redacted] zal worden vernietigd en de aanslag onroerende zaakbelasting [redacted] zal worden verminderd tot nihil. Het bedrag van € 545,00 dat dan vrijvalt zal worden teruggestort op rekening [redacted] ten name van de erven [redacted]

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
[redacted], team Financiën en Control van de gemeente

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het betalen van de door hem gemaakte gerechtskosten, de daardoor gemaakte kosten voor juridische bijstand en de rente die hij moet betalen aan de belastingdienst voor het niet tijdig afwikkelen van de nalatenschap.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht jegens de inmiddels overleden moeder van Consument en jegens hem als erfgenaam van de moeder. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Periode 1: De Bank had, toen zijn moeder nog in leven was, kunnen en moeten signaleren dat zijn moeder tekenen van dementie vertoonde en daarnaar moeten handelen. De Bank had dit kunnen opmerken door de rekeningafschriften te controleren.
- Periode 2: Nadat zijn moeder eenmaal onder bewind was gesteld, heeft zijn zuster onrechtmatige betalingen verricht, dan wel laten verrichten. De Bank had dit kunnen en moeten signaleren.
- Periode 3: Na het overlijden van zijn moeder, heeft de Bank in strijd met haar eigen richtlijnen betalingen ten laste van de nalatenschap (ervenrekening) verricht. Consument stelt dat bepaalde betalingen niet mochten worden uitgevoerd zonder toestemming van alle erfgenamen omdat deze geen verband houden met het overlijden en/of de uitvaart.
- Periode 4: Tijdens de klachtbehandeling door het lokale bankkantoor heeft de Bank kosten in rekening gebracht voor het verschaffen van rekeningafschriften van de rekeningen van zijn moeder. Consument heeft zich erover beklagd dat hij deze kosten vooraf en ineens diende te betalen. Wettelijk gezien mag slechts een aanbetaling van 50% worden gevraagd, aldus Consument.
Consument stelt zich op het standpunt dat hij als gevolg van de hierboven geschetste handelwijze van de Bank in zijn financiële belangen is geschaad en dat hij hierdoor is geconfronteerd met hoge kosten.

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

Hieronder zal de Commissie eerste de klachtonderdelen c.q. argumenten A, B en D behandelen. Tot slot zal op klachtonderdeel C worden ingegaan.

Klachtonderdeel A: periode 1 - de eerste tekenen van dementie van moeder

4.1 Consument betoogt dat de Bank vanaf 2012 had moeten opmerken dat de geestelijke gesteldheid van zijn moeder achteruitging en dat zij daardoor niet meer in staat was haar financiële belangen te behartigen. Desgevraagd heeft Consument laten weten dat de Bank in zijn optiek een halfjaarlijkse controle op de rekeningafschriften van zijn moeder had moeten houden. Indien zij deze zou hebben vergeleken met de rekeningafschriften uit de periode daarvoor, zou dit bij haar zeker tot vragen hebben geleid. De Bank heeft deze stelling gemotiveerd betwist. Anders dan Consument lijkt te veronderstellen, behoort het in beginsel niet tot de taak van de Bank rekening-afschriften van cliëntèle na te gaan op eventuele onregelmatigheden. Dit kan in alle redelijkheid niet van haar worden verwacht. Verder acht de Commissie het in beginsel niet de taak van de Bank om (beginnende) dementie te signaleren. Afgezien van het feit dat zij niet beschikt over de kennis en kunde om dat te kunnen doen, is zij daartoe ook niet bevoegd.

Klachtonderdeel B: periode 2 - tijdens de onderbewindstelling van moeder

4.2 Consument stelt dat de Bank laakbaar heeft gehandeld door toe te staan dat de bewindvoerder een schenking heeft verricht waartoe zij niet bevoegd was.

De Commissie overweegt dat het aan de rechter is om te beoordelen of een bewindvoerder zijn taak naar behoren uitoefent of heeft uitgeoefend. De bewindvoerder legt bij de rechter jaarlijks rekening en verantwoording af over het door hem gevoerde bewind. Indien Consument meent dat zijn zuster als bewindvoerder onrechtmatig heeft gehandeld, dient hij dat bij de bevoegde rechter aan de orde te stellen en eventueel een civiele procedure te beginnen. Geconcludeerd kan worden dat de Bank hierover geen verwijt kan worden gemaakt. Ten aanzien van de stelling van Consument dat de Bank zijn moeder, dan wel zijn zus als bewindvoerder had moeten adviseren haar vermogen bij verschillende bankrekeningen onder te brengen, overweegt de Commissie dat van enige zorgplichtschending vooralsnog niet is gebleken. Voor zover dit wel het geval zou zijn, heeft dit niet tot enige schade geleid. Gelet op het vorenstaande is de Commissie van oordeel dat ook dit klachtonderdeel faalt.

Klachtonderdeel D: periode 4 - de interne klachtenprocedure

- 4.3 De Bank heeft kosten in rekening gebracht voor het verstrekken van rekeningafschriften van de rekeningen van zijn moeder. De gevraagde afschriften zijn reeds verstrekt aan de moeder. Het komt de Commissie daarom niet onredelijk voor dat de Bank, die zelf ook kosten moet maken om de gevraagde - en reeds eerder verstrekte - informatie te kunnen verschaffen, deze doorberekent aan Consument. Met betrekking tot de stelling van Consument, dat de Bank slechts een aanbetaling van 50% mocht vragen, overweegt de Commissie dat deze opvatting juist zou zijn, in geval sprake zou zijn van de afname van een product. Ingevolge artikel 7:5 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW), in samenhang met artikel 7:26 lid 2 BW, valt het verstrekken van de afschriften te kwalificeren als een dienst. In een dergelijk geval is geen wettelijk maximum gesteld voor een aanbetaling. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Klachtonderdeel C: periode 3 - na het overlijden van moeder

- 4.4 Consument heeft aan de orde gesteld dat de Bank, na het overlijden van zijn moeder zonder zijn toestemming betalingen heeft verricht aan derden. Op de hoorzitting van 7 december 2016 heeft de Commissie de Bank gevraagd haar standpunt, dat zij na het overlijden van moeder correct heeft gehandeld, nader te onderbouwen. De Bank heeft daartoe stukken overgelegd (zie r.o. 2.5 en 2.6). Desgevraagd heeft Consument laten weten dat hij alle betalingen betwist omdat dit privé opdrachten van zijn zuster zouden zijn.

Juridisch kader

- 4.5 De Commissie stelt vast dat Consument en zijn zuster de nalatenschap van hun moeder zuiver hebben aanvaard. Dat betekent dat zij ingevolge artikel 4:184 lid 2 BW beiden verantwoordelijk zijn voor de voldoening van de schulden van de nalatenschap. Ingevolge artikel 4:7 lid 2 sub 1 BW dienen schulden zoals genoemd in artikel 4:7 lid 1 sub a t/m e bij voorrang te worden voldaan. In 4:7 lid 1 BW is bepaald welke posten tot schulden van de nalatenschap kunnen worden gerekend. In de onderhavige kwestie is artikel 4:7 lid 1 sub a en b relevant. Schulden van de nalatenschap zijn onder meer:

“a. de schulden van de erflater die niet met zijn dood tenietgaan[...];

b. de kosten van lijkbezorging, voor zover zij in overeenstemming zijn met de omstandigheden van de overledene;”[...]

De vraag die in dat kader dient te worden gesteld, is welke kosten tot de kosten van lijkbezorging kunnen worden gerekend. De Commissie sluit zich aan bij de uitleg die naar voren komt in uitspraken van de Rechtbank Roermond (15 juli 2009, ECLI:NL:RBROE:2009:BJ3103) en de Rechtbank Utrecht (29 juni 2011, ECLI:NL:RBUTR:2011:BR3498, r.o. 4.1). Beide rechtbanken hebben overwogen dat tot de kosten van lijkbezorging kunnen worden gerekend de kosten van bekendmaking overlijden, de verklaring van overlijden, het vervoer van de overledene, de begrafenisondernemer, de kist of ander omhulsel, de bloemen, de rouw- en volgauto's, de uitvaartdienst, de cateringplichtigheid, het grafrecht, het graf, de grafbedekking en de dankcorrespondentie.

Beoordeling klachtonderdeel C

- 4.6 Consument heeft betoogd dat de Bank de betalingen niet zonder zijn toestemming had mogen uitvoeren vanaf de betaalrekening van de erven. Dit is in strijd met haar eigen voorschriften, aldus Consument.
- 4.7 Het bedrag ad € 7.166,- dat de uitvaartonderneming voor de uitvaart in rekening heeft gebracht komt de Commissie niet ongebruikelijk en niet bovenmatig voor. Daarnaast lijken deze kosten -voor zover de Commissie dat kan beoordelen- in overeenstemming met de omstandigheden van de overledene. Hoewel niet in lijn met hetgeen op de website van de Bank is vermeld aangaande de betaalrekening van een overledene, behoeft de Bank de betaling van deze rekening niet tegen te houden daar deze rekening direct verband hield met de kosten van overlijden en de uitvaart. Dit geldt eveneens voor de factuur van de steenhouwerij ad € 807,- voor de gedenksteen van het graf van de ouders van Consument, de factuur van de notaris inzake werkzaamheden voor de Verklaring van Erfrecht ad € 786,50. De stelling van Consument, dat de factuur van de notaris niets van doen heeft met de verklaring van erfrecht, kan de Commissie niet volgen. Verder blijkt dat per bankgiro de opdracht is gegeven om de factuur van het buurtcentrum ten behoeve van de koffietafel te betalen. Ook dit zijn kosten die in de ogen van de Commissie verband houden met het overlijden en de uitvaart zodat deze rekeningen vanuit de nalatenschap mochten worden voldaan. Wat betreft de automatische incasso's heeft Consument laten weten dat hij de Bank te dien aanzien geen verwijt maakt.
- 4.8 Thans resteert de vraag of de Bank de overige in r.o. 2.5 en 2.6 opgesomde betalingen rechtstreeks aan de daar genoemde crediteuren had mogen voldoen. De Commissie oordeelt dat dit niet het geval is en motiveert dit als volgt. Hiervoor is vastgesteld dat factuur 1) en 4) onder de schulden van de nalatenschap kunnen worden geschaard. Op het moment dat de Bank overging tot betaling van de facturen, had zij nog geen Verklaring van Erfrecht ontvangen. Deze is op 27 augustus 2015 opgemaakt. Evenmin was een executeur testamentair aangewezen, althans blijkt daarvan niet uit het testament van de moeder. In dat geval had de Bank, zoals Consument terecht stelt en ook uit de tekst op de website van de Bank blijkt, de rekening moeten blokkeren en de betaling van deze facturen tegen moeten houden. De erfgenamen zijn daarna gezamenlijk bevoegd om te bepalen wat er met de tegoeden op de bankrekeningen gebeurt (zie de website van de Bank: <https://www.rabobank.nl/particulieren/overlijden/als-een-dierbare-overlijdt/toegang-tot-de-rekening-en-andere-producten/>).

- 4.9 Niet gebleken is dat de Bank Consument voorafgaand aan de betalingen om toestemming heeft gevraagd of dat hij op enigerlei wijze hierover is geïnformeerd. Ten aanzien van factuur 2), 3), 5), 6) en 7) is de Commissie van oordeel dat niet is aangetoond dat deze facturen verband hielden met de kosten van het overlijden en/of de uitvaart. De Bank heeft aangevoerd dat deze rekeningen zijn betaald omdat deze verband hielden met de kosten van het overlijden en/of de uitvaart. Ook betoogt zij dat dit schulden van de moeder waren die dateerden van vóór haar overlijden.
- 4.10 Consument heeft deze stellingen gemotiveerd betwist. Ten bewijze daarvan heeft hij een mailwisseling tussen hem en de gemeente overgelegd. Uit deze mail kan worden opgemaakt dat zijn zuster op 1 januari 2015 eigenaar was van de percelen en woningen waarvoor belasting verschuldigd was en dat deze aanslag daarom ten onrechte is opgelegd aan de erven. Deze aanslag is vernietigd en het betaalde bedrag is gerestitueerd. De kwestie met de gemeente had voorkomen kunnen worden indien contact was opgenomen met Consument. De Commissie is dan ook van oordeel dat de Bank niet correct heeft gehandeld door de betaalopdrachten uit te voeren zonder Consument daarover te raadplegen en dat hij daardoor in zijn financiële belangen is geschaad. Dit geldt evenzo voor de overige facturen. Het is op zichzelf genomen juist dat de facturen zijn gericht aan “de erven van”, maar dat is naar het oordeel van de Commissie onvoldoende om te kunnen stellen dat de gefactureerde kosten zijn te beschouwen als kosten van het overlijden en/of de uitvaart. Daarbij valt de Bank tevens te verwijten dat zij de betreffende facturen onder ogen heeft gehad en dat zij deze heeft betaald zonder acht te slaan op de daarop gegeven omschrijving, althans zo lijkt het. Ter illustratie worden factuur nummer 3) en 6) genoemd. De omschrijving daarop luidt als volgt: ‘verzorging bezwaar voorlopige aanslag IB 2015’, ‘fiscale werkzaamheden’ en ‘verzorging aangifte IB’. Onvoldoende duidelijk is ten behoeve van wie deze aangifte inkomstenbelasting is verricht en voor welk jaar (gezien de omschrijving acht de Commissie het aannemelijk dat het de aangifte IB 2015 betreft). Nu de moeder eind december 2014 is overleden, wordt verondersteld dat zij geen aangifte inkomstenbelasting meer behoeft te doen voor het jaar 2015. Het verband tussen de betaalde factuur en de kosten van overlijden c.q. uitvaart is in de ogen van de Commissie geenszins evident.
- 4.11 Consument heeft van de overige transacties zonder nadere onderbouwing gesteld dat deze opdrachten niet mochten worden uitgevoerd. Consument heeft niet aangetoond dat deze betalingen niet tot de schulden van de nalatenschap behoorden zodat de Commissie daarover geen oordeel kan geven.
- 4.12 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, concludeert de Commissie, dat dit klachtonderdeel gegrond is. De Bank heeft verwijtbaar jegens Consument gehandeld waardoor hij in zijn financiële belangen is geschaad. Vaststaat dat de Bank in totaal €1.927,17 ten onrechte ten laste van de nalatenschap heeft betaald (de som van de bedragen op de facturen 2), 3), 5), 6) en 7)= $545+756,26+422,90+37,81+165,20= 1.927,17$). Op dat bedrag dient €545,- in mindering te worden gebracht omdat de gemeente dit reeds heeft gerestitueerd en dit daarom niet als schade kan worden gezien.

De uitkomst van deze som ad € 1.382,17 dient te worden gehalveerd omdat Consument en zijn zuster blijkens de Verklaring van Erfrecht ieder recht hadden op de helft van het saldo van de nalatenschap. Dat betekent dat de Bank € 691,09 aan Consument dient te vergoeden. De Commissie ziet geen aanleiding een hoger bedrag toe te wijzen omdat de overige klachtonderdelen ongegrond worden geacht.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 691,09.

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.