

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-341
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 november 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Rabobank Nederland U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 2 juni 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Commissie oordeelt dat de bevoegdheid tot blokkade van de en/of-rekening voortvloeit uit de zorgplicht die de Bank jegens haar rekeninghouders in acht dient te nemen. Dat de Bank nadien het verzoek niet heeft gehonoreerd de rekening te deblokkeren, valt haar niet te verwijten. Voorts heeft de Bank niet onrechtmatig gehandeld door van een over te leggen volmacht te verlangen dat deze notarieel zou worden opgemaakt.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 mei 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument is echtgenoot van mevrouw [X]. Mevrouw [X] is de zus van wijlen mevrouw [Y], en schoonzus van wijlen de heer [Z]. Beide laatstgenoemden hebben in het verleden een gezamenlijke en/of-rekening geopend bij de Bank.
- 2.2 In februari 2015 is de heer [Z] overleden. De rekening is vervolgens op naam van [Y] en/of de erven van de heer [Z] gesteld. Op 27 februari 2015 is mevrouw [Y] met mevrouw [X] bij de Bank geweest om te bespreken of een volmacht zou kunnen worden afgegeven aan mevrouw [X].
- 2.3 Deze volmacht is niet tot stand gekomen.

- 2.4 Op 24 maart 2015 heeft mevrouw [Y] samen met haar broer, de heer [A] en haar nicht, mevrouw [B] de Bank bezocht. Daar is de volgende verklaring opgemaakt, op grond waarvan de en/of-rekening is geblokkeerd:

Baarle-Nassau 24-3-2015

Mevrouw [redacted] is vandaag op kantoor geweest in Baarle-Nassau met een broer en nicht. Meneer [redacted] is overleden. Er is onenigheid in de familie en er is besproken dat de rekening geblokkeerd gaat worden op verzoek van mevrouw [redacted] tot er iets bij de notaris geregeld is. Mevrouw maakt zich zorgen dat familieleden bij haar geld kunnen en ze is zelf niet meer bekwaam om alles te regelen. Mevrouw is opgenomen in een verzorgingstehuis.

Gegevens broer:

[redacted] 1933 (klant)

Gegevens nicht:

[redacted] 1963 (geen klant)

Voor accoord:

[redacted]

- 2.5 Enige tijd later heeft Consument gebeld met de Bank met het verzoek de rekening weer te deblokken op verzoek van mevrouw [Y]. Dat verzoek heeft de Bank niet gehonoreerd.
- 2.6 Mevrouw [Y] is op 10 mei 2015 overleden. Haar nalatenschap is tot op heden onverdeeld gebleven.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een naar redelijkheid te betalen schadevergoeding.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank op onterechte gronden niet is overgegaan tot het deblokken van de en/of-rekening toen daarom verzocht werd door Consument. Dit heeft ertoe geleid dat kosten, die Consument voor de overledene gemaakt heeft, niet aan Consument zijn betaald. Hierbij is ook van belang dat de Bank geen volmacht heeft afgegeven. Juist die volmacht zou ervoor hebben gezorgd dat de rekening niet geblokkeerd had kunnen worden.

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

- 4.1 Centraal staat de vraag of de Bank de rekening geblokkeerd mocht houden toen een verzoek tot deblokkeren werd ingediend door Consument en mevrouw [Y]. De Commissie overweegt dat de bevoegdheid de rekening geblokkeerd te houden, voortvloeit uit de zorgplicht die de Bank jegens haar rekeninghouders in acht dient te nemen. Uit die zorgplicht vloeit voort, dat wanneer, zoals in het onderhavige geval, sprake is van onenigheid in de familie en tevens zorgen worden uitgesproken, de Bank mag overgaan tot een blokkade van de bankrekening. In dit geval heeft de Bank de rekening ook geblokkeerd mogen houden totdat bij de notaris een regeling voor het beheer van de bankrekening zou zijn getroffen.
- 4.2 Daarnaast heeft Consument geklaagd dat aan haar geen volmacht verleend is. De Bank heeft voor haar weigering een bancaire volmacht op te maken verwezen naar artikel 9, lid 1, van de Algemene Bankvoorwaarden 2009. In dat artikel is opgenomen dat de Bank vormvereisten mag stellen aan deze volmacht. Door te vereisen dat een notariële volmacht zou worden opgesteld, heeft de Bank conform deze voorwaarden gehandeld. Er is derhalve naar het oordeel van de Commissie geen sprake van handelen dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 4.3 Ten overvloede merkt de Commissie op dat het grootste pijnpunt voor Consument gelegen is in verstoorde familieverhoudingen. De Bank staat echter buiten de relatie tussen Consument en haar broer en diens dochter.

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.