

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-524
(A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 juli 2016
Ingediend door : Consumenten
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 10 augustus 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de blokkade op een ervenrekening. Nadat de Bank van de zus van Consument te horen kreeg dat er onenigheid bestond tussen de erven, heeft zij de betaalrekening geblokkeerd. Zij heeft met de nodige voorzichtigheid gereageerd op deze mededeling en daarmee voorkomen dat onbevoegde transacties ten laste van de betaalrekening zouden kunnen worden gebracht. Het belang van Consument als mederekeninghouder weegt daar niet tegenop. Wel heeft de Bank onvoldoende gecommuniceerd rondom deze blokkade. Voor dit klachtonderdeel wijst de Commissie € 800,- aan schadevergoeding toe.

1. Procesverloop

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

- de door Consumenten ingediende klachtformulier en de aanvulling daarop met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten met bijlagen;
- de dupliek van de Bank met bijlagen.
- de reactie van Consument op het aanbod van de Bank in de dupliek.

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

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 uit van de volgende feiten.

- 2.1 [..zus Consument..], de zus van Consumenten, hierna: de zus, hield een betaalrekening bij de Bank aan. Deze betaalrekening zal hierna worden aangeduid als de betaalrekening.
- 2.2 De betaalrekening is op 4 december 2015 omgezet naar een en/of rekening op naam van de zus en mevrouw Consument. De Bank heeft dit bij brief van 5 december 2015 aan de zus en Consument bevestigd.

- 2.3 De zus is op 18 december 2015 komen te overlijden. Haar drie zussen, waaronder Consument, zijn haar erfgenamen. De tenaamstelling van de betaalrekening is gewijzigd in Consument en/of de erven van de zus.
- 2.4 Bij een verklaring van erfrecht (hierna: de verklaring van erfrecht) van 21 januari 2016 is aan Consument door haar twee zussen een volmacht verleend om hen ter zake van de afwikkeling van de nalatenschap van de (overleden) zus te vertegenwoordigen. De Bank is van de verklaring van erfrecht op de hoogte gesteld.
- 2.5 Op 23 januari 2016 heeft Consument schriftelijk de reisverzekering en WA-verzekering op naam van de zus opgezegd. De Bank heeft de opzegging pas later (met terugwerkende kracht) juist verwerkt.
- 2.6 In een brief van 11 maart 2016 heeft de Bank het volgende aan Consument bericht: “(...) *“Wij ontvingen bericht over de problematiek inzake de nalatenschap van bovengenoemde relatie. Op grond van de door ons ontvangen informatie zijn wij genoodzaakt de beschikkingsbevoegdheid van bovengenoemde rekening op te schorten. Dit houdt in dat de Betaalrekening is geblokkeerd voor alle afschrijvingen. Tevens zijn de betaalpassen geblokkeerd. Genoemde situatie blijft gehandhaafd totdat u gezamenlijk tot overeenstemming bent gekomen over de beschikkingsbevoegdheid van de Betaalrekening. (...)*”
- 2.7 De blokkade op de betaalrekening is op 5 september 2016, na een mededeling aan de Bank van de zus die eerder aangaf de volmacht in te trekken, opgeheven.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consumenten vorderen dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 4.960,- aan door hen geleden schadevergoeding, vermeerderd met wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft de betaalrekening zonder enige motivering en zonder rechtsgrond geblokkeerd en dit per brief van 11 maart 2016 aan Consument bevestigd. De Bank licht niet toe - ook niet nadat Consument navraag doet - wie en met welke redenen degene de blokkade heeft aangevraagd. Tevens gaat zij niet in op de gevolgen van deze blokkade, zoals de uitvoering van ingeplande betalingsopdrachten in het kader van de afwikkeling van de nalatenschap. Consument stelt schade te hebben geleden door het handelen van de Bank.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Zij heeft de betaalrekening geblokkeerd, nadat één van de erven (een zus van Consument en de moeder) haar op (of omstreeks) 11 maart 2016 berichtte dat er problemen waren ontstaan bij de afwikkeling van de nalatenschap van de moeder en zij de boedelvolmacht had ingetrokken. De Bank wenst de belangen van alle partijen goed te behartigen.

Door het wegvallen van boedelvolmacht en de onenigheid tussen de erven was zij daar niet meer zeker van. Daarnaast wil de Bank ervoor waken dat zij slechts bevrijdende betalingen uitvoert en niet dat zij achteraf wordt aangesproken voor onbevoegde betalingen. Achteraf is het de Bank gebleken dat de betaalrekening onterecht is geblokkeerd, omdat een bewijs ontbrak dat de boedelvolmacht daadwerkelijk was ingetrokken. Ook erkent de Bank dat de communicatie tussen haar en Consument moeizaam is verlopen. De Bank heeft Consument een financiële compensatie aangeboden van € 800,-.

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument ziet op het handelen van de Bank na het overlijden van haar zus. Consument klaagt over de blokkering van de betaalrekening over de periode van 11 maart tot 5 september 2016 en de gezamenlijke beschikkingsbevoegdheid over de betaalrekening van haar en haar zus die daarbij volgens de Bank is ontstaan en de afhandeling van de opzegging van de reis- en WA-verzekering op naam van de zus.

de bevoegdheid over de betalingsrekening

4.2 Het is niet in geschil dat Consument, zowel als rekeninghouder als namens de gezamenlijke erven, vanaf het overlijden van de zus tot de blokkade op 11 maart 2016 over het saldo van de betaalrekening heeft kunnen beschikken. Op 11 maart 2016 heeft één van de erven aan de Bank te kennen gegeven de volmacht aan Consument in te trekken. De Bank heeft vanaf die datum slechts (betaal)opdrachten voor de betaalrekening uitgevoerd na goedkeuring door zowel Consument (namens haarzelf alsmede haar zus) als de zus die de mededeling aan de Bank heeft gedaan. De vraag die ter beoordeling ligt is of de Bank, op grond van alle omstandigheden van het geval, heeft kunnen besluiten de betaalrekening voor Consument als mederekeninghouder te blokkeren en tot 5 september 2016 geblokkeerd te houden. Bij deze beoordeling gaat de Commissie niet uit van het door de Bank aangehaalde artikel 57 lid 1 van de Voorwaarden Betaalrekening (volgens Consument gedateerd 4 april 2016), nu tussen partijen discussie bestaat over de toepasselijkheid van dit artikel.

4.3 De Commissie overweegt dat de op de Bank rustende zorgplicht jegens (mede)rekeninghouders en derden kan meebrengen dat zij overgaat tot het (gedeeltelijk) blokkeren van de betaalrekening. Daarvoor is wel nodig dat de specifieke omstandigheden van het geval de Bank in een concrete situatie aanleiding geven om aan de legitimiteit van (toekomstige) betalingsopdrachten te twijfelen. Op 11 maart 2016 heeft een zus van Consument, voor wie Consument gevolmachtigd was ter zake van de afwikkeling van de nalatenschap van hun overleden zus te vertegenwoordigen, aan de Bank medegedeeld dat zij de aan Consument afgegeven volmacht introk. Deze mededeling vormde voor de Bank voldoende aanleiding om van een geschil tussen de erven uit te gaan en (uit voorzorg) de betaalrekening voor Consument afzonderlijk te blokkeren en slechts betalingsopdrachten uit te voeren die zowel door Consument (namens haarzelf en haar zus voor wie Consument nog steeds gevolmachtigd was) als door de andere zus (die haar volmacht aan Consument had ingetrokken) waren geaccordeerd. Het kan de Bank niet worden verweten dat zij een dergelijke voorzichtigheid betracht om te voorkomen dat onbevoegde overschrijvingen ten laste van de betaalrekening plaats zouden kunnen vinden.

Het belang van Consument als mederekeninghouder om zelfstandig over de betaalrekening te beschikken weegt niet op tegen het belang van de gezamenlijke erven om tot een juiste afwikkeling van de rekeningtegoeden te komen. Voorgaande overwegingen worden niet anders nu naderhand is gebleken dat geen nieuwe verklaring van erfrecht is opgesteld en dus de volmacht aan Consument intact is gebleven. De melding dat tussen de erven onenigheid bestond is voor de Bank voldoende aanleiding om over te gaan tot beschermingsmaatregelen om te voorkomen dat zij achteraf kan worden aangesproken op onterecht uitgevoerde betalingstransacties. Consument heeft nog opgemerkt dat haar zus die op 11 maart 2016 contact heeft opgenomen met de Bank de dag daarna voor een aantal weken op vakantie is gegaan. Dat die vakantie ongelukkig uitviel voor onder meer reeds ingeplande betalingsopdrachten kan de Bank niet worden toegerekend. De Bank dient immers zorgvuldig om te gaan met zaken die de beschikkingsbevoegdheid van gelden betreffen. De Commissie leidt uit de door Consument overgelegde correspondentie af dat de Bank ten onrechte in eerste instantie slechts betalingsopdrachten uitvoerde nadat alle drie de erven daarvoor toestemming hadden gegeven. Deze onjuistheid heeft de Bank later gecorrigeerd. Dit maakt echter niet dat de Bank daardoor schadelijktig jegens Consument heeft gehandeld. De door Consument gevorderde schadevergoeding (van € 4.960,- vermeerderd met rente) die hierop ziet zal daarom worden afgewezen.

de communicatie rondom de wijziging van de beslissingsbevoegdheid over de betaalrekening

4.4 Het voorgaande neemt echter niet weg dat van de Bank mag worden verwacht dat zij Consument, zowel als mederekeninghouder als in haar hoedanigheid als erfgenaam, informeert over wijzigingen in de beschikkingsbevoegdheid van de betaalrekening. In dit concrete geval had de Bank Consument direct na de blokkering moeten mededelen dat haar zus contact met de Bank had opgenomen en zij te kennen had gegeven de volmacht aan Consument in te (gaan) trekken. De Bank had Consument vervolgens moeten mededelen dat zij – totdat de erven overeenstemming over de beschikkingsbevoegdheid over de betalingsrekening zouden bereiken - slechts betalingsopdrachten zou goedkeuren die door zowel Consument namens haarzelf en namens haar ene zus als door de andere zus akkoord waren bevonden. De Bank erkent in haar verweer dat de communicatie tussen haar en Consument “moeizaam” is verlopen. Door Consument onvoldoende uitleg te geven over de gang van zaken en de redenen daartoe heeft de Bank niet conform de op haar rustende zorgvuldigheidnormen gehandeld. De Commissie ziet daarom aanleiding Consument een vergoeding toe te kennen en acht het door de Bank gedane aanbod voor een compensatie ten bedrage van € 800,- in deze alleszins redelijk en billijk.

de afhandeling van de opzegging van de reis- en WA-verzekering

4.5 Consument klaagt verder over de afhandeling van de opzegging van de reis- en WA-verzekering op naam van de zus. Uit de door partijen overgelegde stukken kan worden opgemaakt dat de Bank de opzegging van 23 januari 2016 niet gelijk maar pas later - nadat Consument contact heeft gehad met de Bank - heeft verwerkt. Hoe vervelend de ontstane situatie voor Consument ook is geweest, het is niet gebleken dat zij hierdoor schade heeft geleden. De verzekeringen zijn immers met terugwerkende kracht (en dus correct) opgezegd en van schade door de verlate verwerking van die opzegging is niet gebleken. Het deel van de vordering dat hierop ziet zal daarom worden afgewezen.

de proceskostenveroordeling

4.6 Consument vordert een vergoeding van de kosten van dit geding. De door Consument gevorderde kosten van dit geding komen voor vergoeding in aanmerking conform het Liquidatietarief Kifid (kostenvergoeding voor rechtsbijstand) blijkens artikel 44.11 van het Kifid reglement. Voor dit onderdeel wijst de Commissie – op basis van één procespunt voor de (gehele) schriftelijke fase – een bedrag toe van € 50,-.

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 Consumenten vergoedt een bedrag van € 850,-.

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.