

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-526  
(A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 juli 2016  
Ingediend door : Consument(en)  
Tegen : Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, 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. De Bank heeft in eerste instantie minder maar op een later moment intensief contact met Consument gehad over deze blokkade en het opheffen daarvan. De vordering wordt afgewezen.

### **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 met bijlagen;
- de reactie van Consument met bijlagen.

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..], hierna: de zus, hield een spaar- en een beleggingsrekening bij de Bank aan. Deze rekening zullen hierna worden aangeduid als de rekeningen.
- 2.2 De zus is op 18 december 2015 komen te overlijden. Haar drie zussen, waaronder Consument, zijn haar erfgenamen.
- 2.3 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.

- 2.4 Consument heeft in een brief van 9 februari 2016 verzocht de tenaamstelling van de rekeningen te wijzigen in de erven en haar toegang te verlenen tot die rekeningen. De Bank willigt deze verzoeken in.
- 2.5 Een zus van Consument heeft in aan de Bank gericht emailbericht van 10 maart 2016 medegedeeld dat zij de boedelvolsmacht aan Consument in heeft getrokken en de Bank verzocht de rekeningen per ommegaande te blokkeren. De Bank heeft de rekeningen geblokkeerd.
- 2.6 De Bank ontvangt op 25 augustus 2016 een verzoek van Consument om de rekeningen op haar naam te zetten. Op 29 augustus 2016 heeft de Bank bij brief aan Consument medegedeeld dat voor de afhandeling van de nalatenschap van haar zus ook de handtekening van haar andere zus vereist is. Consument en de Bank hebben naar aanleiding van deze briefwisseling een aantal contactmomenten waarin Consument op de hoogte raakt van de blokkering van de rekeningen.
- 2.7 Na telefonisch overleg tussen de Bank en de zus van Consument, heeft de Bank op 19 augustus 2016 een schriftelijk akkoord van de zus van Consument ontvangen dat de rekeningen kunnen worden opgeheven en de saldi kunnen worden overgeboekt naar een rekening bij een andere bank. De Bank heeft bij brief van 26 september 2016 aan Consument bevestigd dat de rekeningen zijn beëindigd. De saldi zijn op 28 september 2016 overgeboekt naar een rekening bij een andere bank.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consumenten vorderen dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 440,- 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 rekeningen naar aanleiding van een mededeling van haar zus in maart 2016 geblokkeerd, zonder Consument daarvan op de hoogte te brengen. 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 rekeningen geblokkeerd, nadat één van de erven (een zus van Consument en de moeder) haar op 10 maart 2016 berichtte dat er problemen waren ontstaan bij de afwikkeling van de nalatenschap van de zus en zij haar machtiging aan Consument introk. De betalingsopdrachten dienden vanaf dat moment door zowel Consument als de zus die de onenigheid meldde te worden geaccordeerd. De rekeningen zijn gedeblokkeerd en beëindigd kort nadat de Bank een door Consument en voornoemde zus ondertekend verzoek tot het opheffen van de blokkade had ontvangen. De Bank is van mening dat zij, gelet op de zorgplicht jegens alle erfgenamen, correct heeft gehandeld.

Zij biedt haar excuses aan voor de communicatie rondom deze blokkade. Na de ontvangst van het verzoek van de zus op 10 maart 2016, hebben zij slechts eenmaal tevergeefs geprobeerd contact met u op te nemen. Hierdoor is Consument pas van de situatie op de hoogte geraakt nadat Consument niet zelfstandig wijzigingen kon doorvoeren.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De eerste vraag die voorligt is of de Bank conform de op haar rustende zorgplichten heeft gehandeld door de rekeningen na de mededeling van een zus van Consument te blokkeren en die blokkade pas op te heffen na een gezamenlijk en ondertekend verzoek van die zus en Consument.
- 4.2 Vast staat dat de rekeningen sinds het overlijden van de zus op 18 december 2015 op naam van de erven staan, te weten de drie zussen van de overledene. Door de akte van verdeling was Consument gevolmachtigd over het saldi van de rekeningen te beschikken. Op 10 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, per emailbericht aan de Bank medegedeeld dat zij de aan Consument afgegeven volmacht introk en de Bank verzocht de rekeningen te blokkeren. De Bank heeft aan dit verzoek voldaan. De Commissie overweegt dat de Bank hiermee juist heeft gehandeld. De op de Bank rustende zorgplicht jegens (mede)rekeninghouders en derden kan meebrengen dat zij overgaat tot het blokkeren van rekeningen. 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. Het bericht van de zus van Consument van 10 maart 2016 heeft voor de Bank voldoende aanleiding mogen vormen om van een geschil tussen de erven uit te gaan en (uit voorzorg) de rekeningen te blokkeren. 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. Op de Bank rust geen verplichting om zich in het geschil tussen de erfgenamen te mengen om de juistheid van een dergelijke mededeling te toetsen dan wel te controleren of de volmacht aan Consument daadwerkelijk was of zou worden ingetrokken. Het gevolg van deze (terechte) blokkering was dat het verzoek van Consument om de rekeningen op haar naam te zetten pas kon worden ingewilligd nadat ook de andere zus die haar volmacht aan Consument had ingetrokken akkoord was gegaan.
- 4.3 Het voorgaande neemt echter niet weg dat van de Bank mag worden verwacht dat zij Consument als gevolmachtigde op de rekeningen informeert over wijzigingen in de beschikkingsbevoegdheid daarvan. De Bank had Consument moeten informeren over het verzoek van haar zus van 10 maart 2016 en de daarop volgende blokkering van de rekeningen. Indien het telefonisch niet mogelijk bleek Consument te bereiken, had zij in ieder geval Consument schriftelijk op de hoogte moeten stellen van de blokkade op de rekeningen en daarbij moeten mededelen dat de Bank - 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.

Uit het dossier blijkt dat de Bank en Consument naar aanleiding van het verzoek van Consument van 25 augustus 2016 intensief contact hebben gehad over het deblokken en het beëindigen van de rekeningen en het overboeken van de saldi. De Bank heeft ook contact gehad met de zus van Consument over deze verzoeken. Nadat de Bank op 19 september 2016 een schriftelijk akkoord van de zus had ontvangen, zijn de rekeningen op 26 september 2016 beëindigd en zijn de saldi op 28 september 2016 overgeboekt. Het door Consument ondervonden ongemak als gevolg van de blokkades op de rekeningen is zo beperkt, dat de Commissie geen aanleiding ziet een schadevergoeding toe te kennen. In de periode vanaf 10 maart 2016 tot het verzoek tot wijziging van de tenaamstelling van de rekeningen van eind augustus 2016 heeft Consument geen enkel nadeel van de blokkades ondervonden. Consument heeft immers in die periode geen enkele transactie willen uitvoeren. Toen Consument wel een beschikkingshandeling wilde uitvoeren (te weten de wijziging van de tenaamstelling van de rekeningen), zijn partijen intensief met elkaar in contact geweest over het opheffen van de blokkades. Dit is kort daarna ook daadwerkelijk geëffectueerd. Nu de vordering van Consument wordt afgewezen, is voor een proceskostenveroordeling geen plaats.

## **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](http://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.*