

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-596  
(door mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman-de Vogel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 maart 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam,  
verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 7 september 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Klacht is ongegrond. Vader en moeder hebben Consument om over de rekening te beschikken een volmacht gegeven. Niet vastgesteld kan worden dat de Bank in strijd met de wens van vader of moeder heeft gehandeld. Consument klaagt verder over de blokkade op de rekening. Uit de stukken is niet gebleken dat Consument na het overlijden van moeder gemachtigd was om over de rekening te beschikken. Wanneer iemand overlijdt, is de Bank gerechtigd de rekening ten name van de overledene te blokkeren.

### **1. 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.

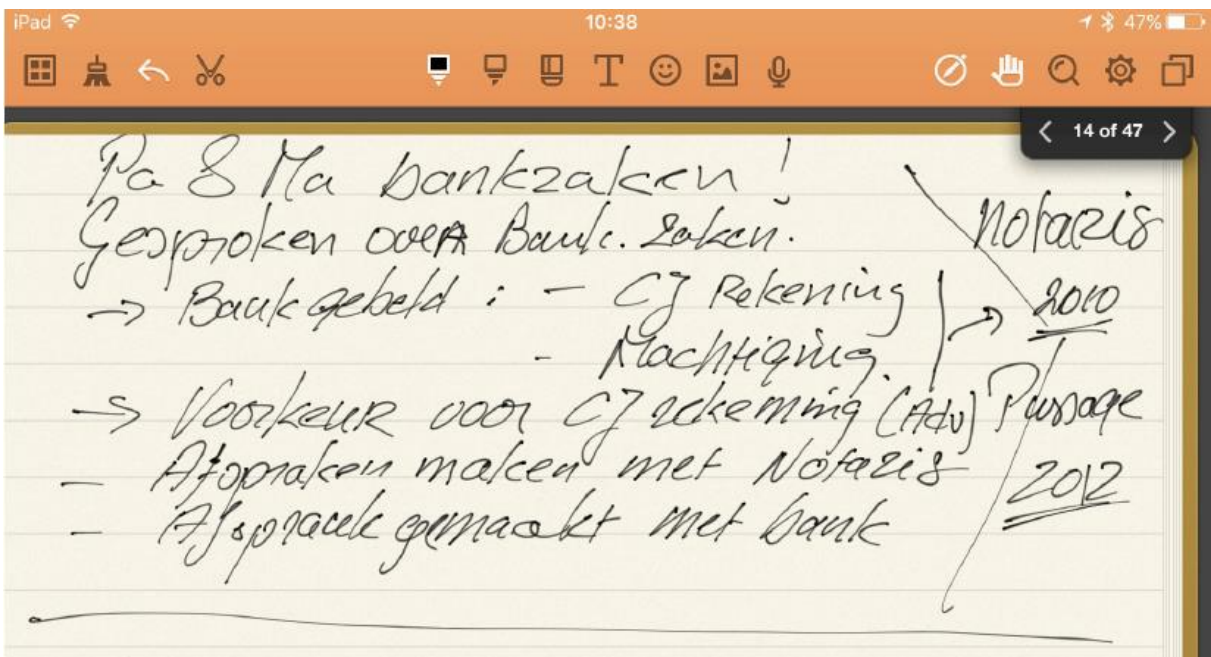
De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Wijlen de heer [..vader van Consument..] (hierna: 'vader') en wijlen mevrouw [..moeder van Consument..] (hierna: 'moeder') hebben op enig moment een en/of betaalrekening (hierna: 'de rekening') geopend bij de Bank.
- 2.2 Consument heeft op 26 april 2012 de volgende aantekening op zijn Ipad genoteerd:



- 2.3 Vader en moeder hebben op 16 november 2012 een testament opgemaakt. In dit testament is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

*“Ik benoem mijn echtgenote tot executeur van mijn nalatenschap. Indien zij deze functie niet aanvaard of indien zij deze functie wel aanvaardde voor het geval en tegen de tijd dat zij de functie niet meer kan of wil waarnemen of mocht defungeren, benoem ik mijn oudste [..Consument..], geboren op [..geboortedatum..] tot executeur.”*

- 2.4 Consument zou op 31 januari 2014 van vader en moeder een volmacht hebben gekregen om over de rekening te beschikken. In de door beide ouders en Consument ondertekende volmachten is ten aanzien van het eindigen van de volmacht het volgende opgenomen:

*“De volmacht eindigt en van de volmacht mag jegens de bank in ieder geval geen gebruik meer worden gemaakt in geval van:*

- a) *Faillissement, insolventie, surseance van betaling, ondercuratelestelling of overlijden van (een van) de volmachtgever(s)  
(...)”*

- 2.5 Vader is op 9 maart 2014 overleden. De volmacht van vader is hierdoor komen te vervallen. De Bank heeft de tenaamstelling van de rekening gewijzigd in “Erven [..vader Consument..] c/j Mevr. [..moeder Consument..]”.
- 2.6 Moeder is op 7 januari 2017 overleden. Het overlijden van moeder is op 1 februari 2017 bij de Bank gemeld. De volmacht van moeder is hierdoor komen te vervallen en de Bank heeft de rekening op naam van erven moeder en/of erven vader gesteld. De Bank heeft op dat moment eveneens de rekening geblokkeerd en bij Consument een verklaring van erfrecht opgevraagd. In de ontvangstbevestiging van het melden van het overlijden van moeder heeft de Bank onder meer het volgende aangegeven:

*“Tijdens het gesprek nemen we alle relevante zaken door. Ook of een Verklaring van Erfrecht (via de notaris) nodig is, of dat een vrijwaring volstaat.*

*Verder gaan we ervoor zorgen dat de erfgenamen de noodzakelijke betalingen kunnen doen en de bankzaken van de overledene af kunnen handelen.*

*Voorlopig beschouwen we [..Consument..] als contactpersoon.”*

- 2.7 Consument heeft op 2 februari 2017 zijn ongenoegen over de dienstverlening kenbaar gemaakt bij de Bank.
- 2.8 De Bank heeft op 6 maart 2017 van Consument de verklaring van erfrecht ontvangen. De Bank heeft de rekening gedeblokkeerd en Consument in zijn hoedanigheid van executeur van de nalatenschap per 7 maart 2017 de beschikking over de rekening gegeven.
- 2.9 Ten tijde van het overlijden van moeder waren op de rekening de Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2016 (hierna: ‘de Algemene Voorwaarden’) van toepassing. De relevante artikelen uit de Algemene Voorwaarden zijn:

*“6. Extra regels bij een gezamenlijke rekening*

*1. Als de rekening van meer personen is, is het een en/of-rekening. Dit is alleen anders wanneer wij met u hebben afgesproken dat het een en-rekening is. Voor zowel een en/of-rekening als een en-rekening gelden de volgende regels:*

*2. Als een rekeninghouder overlijdt mogen zijn erfgenamen in zijn plaats uitsluitend samen de rekening gebruiken en andere (rechts)handelingen met betrekking tot de rekening verrichten. Zij mogen bijvoorbeeld samen aan ons meedelen dat een en/of-rekening een en-rekening moet worden.*

*10. Overlijden*

*1. Als u overleden bent, moet dit meteen aan ons worden meegedeeld.*

*2. Stelt iemand na uw overlijden dat hij bevoegd is (rechts)handelingen met betrekking tot de rekening of de overeenkomst te verrichten? Bijvoorbeeld geld opnemen van de rekening? Dan mogen wij eisen dat ons als bewijs waarvan een verklaring van erfrecht wordt gegeven van een Nederlandse notaris. In plaats van een verklaring van erfrecht kunnen wij genoeg nemen met andere stukken die wij acceptabel vinden.*

*3. (...)”*

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

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade ten bedrage van € 5.990,--. Het bedrag van € 5.990,-- bestaat uit een tweetal schadeposten, te weten de kosten van de notaris (met rente) en een vergoeding voor de tijd die Consument heeft moeten steken om te bewerkstelligen dat hij de beschikking kreeg over de rekening.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft grof nalatig jegens vader, moeder en Consument gehandeld. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- zonder toestemming en tegen de wil van vader en moeder hebben zij destijds een volmacht aan Consument verstrekt. Vader en moeder hadden echter de wens om Consument als mederekeninghouder van de rekening aan te merken. Vader en moeder hadden hiertoe een zorgvuldige afweging gemaakt. Dit blijkt ook uit de aantekeningen van Consument;
- de Bank heeft de rekening na de melding van het overlijden van moeder direct en zonder overleg geblokkeerd. Na het overlijden van moeder had Consument als executeur testamentair direct vrij moeten kunnen beschikken over de gelden op de rekening. Om zijn werk als executeur testamentair te kunnen uitvoeren heeft Consument nu onnodig aanvullende kosten moeten maken;
- medewerkers van de Bank hebben leugens over Consument verspreid.

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 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de kosten van de spoedprocedure voor het aanvragen van een verklaring van erfrecht en de door Consument bestede tijd om zijn werkzaamheden als executeur door de Bank vergoed moeten worden. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.
- 4.2 Consument heeft gesteld dat vader en moeder geen volmacht aan Consument wilden verstrekken, maar dat hij als mederekeninghouder op de rekening moest worden bijgeschreven en dat zij dit bij de Bank kenbaar hebben gemaakt. De exacte inhoud van de gesprekken die tussen partijen hebben plaatsgevonden is echter niet meer te reconstrueren. Consument en de Bank hebben geen aantekeningen van het gesprek overgelegd. Consument heeft niet aangetoond dat door vader en/of moeder verzocht is om hem als mederekeninghouder aan te merken. Hij heeft wel een eigen aantekening overgelegd, maar op basis hiervan kan de Commissie niet vaststellen dat door vader en moeder daadwerkelijk deze wens bij de Bank is geuit. Of de Bank in strijd met de wens van vader of moeder heeft gehandeld – de bewijslast daarvan rust op Consument – kan daarom niet worden vastgesteld. Dit wil niet zeggen dat aan het woord van de Bank meer betekenis wordt toegekend dan aan dat van Consument, maar alleen dat diens woord niet voldoende is om hem in zijn stelling te volgen.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat vader en moeder om Consument over de rekening te laten beschikken een volmacht hebben gegeven. Consument heeft deze volmachten voor akkoord getekend. Uit de inhoud van de volmachten vloeit voort dat deze eindigen bij overlijden van de volmachtgever en dat dit Consument niet de bevoegdheid geeft om na het overlijden van de volmachtgever te beschikken over de rekening. De volmacht is duidelijk en begrijpelijk opgesteld. Daarbij komt dat Consument aan de hand van de tenaamstelling van de rekening had kunnen en dus moeten weten dat hij geen mederekeninghouder was geworden. Derhalve wordt geoordeeld dat, als Consument niet al bij ondertekening van de volmachten had geweten dat hij niet de bevoegdheid had om na het overlijden van vader en moeder over de rekening te beschikken, Consument dit spoedig daarna te weten had kunnen komen. De gevolgen moeten derhalve voor rekening en risico van Consument blijven.

#### *Blokkeren rekening*

- 4.4 De klacht van Consument ziet verder op de vraag of de Bank de rekening direct na ontvangst van de melding en zonder Consument te informeren, had mogen blokkeren. Consument stelt hierdoor belemmerd te zijn bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden als executeur en onnodige kosten en veel tijd te hebben moeten besteden om de werkzaamheden alsnog te kunnen verrichten.
- 4.5 Op het moment dat moeder overleed stond de rekening enkel op naam van haar erven. Uit de stukken is niet gebleken dat Consument op dat moment gemachtigd was om over de rekening te beschikken. Consument heeft de Bank op 1 februari 2017 geïnformeerd over het overlijden van moeder. Wanneer iemand overlijdt, is de Bank gerechtigd de rekening ten name van de overledene te blokkeren. Wanneer erfgenamen na het overlijden van de rekeninghouder de rekening alsnog willen gebruiken hebben zij, zo is de wens van de Bank, een verklaring van erfrecht nodig. Een verklaring van erfrecht is een notariële akte waarin staat opgenomen wie er is overleden, of er een testament is opgemaakt, of een executeur is benoemd, wie de erfgenamen zijn en voor welk erfdeel zij erfgenamen zijn. Tevens staat in de verklaring van erfrecht wie bevoegd is om over de nalatenschap te beschikken. Met de verklaring van erfrecht kunnen erfgenamen aantonen dat zij recht hebben op het banktegoed van de overledene. Op grond hiervan dient Consument een verklaring van erfrecht aan de Bank over te leggen om na beoordeling daarvan door de Bank over de betaalrekening te kunnen beschikken.
- 4.6 Consument stelt dat hij om zijn taken als executeur te kunnen uitvoeren een spoedprocedure voor het aanvragen van de verklaring van erfrecht heeft moeten starten. De Bank heeft deze stelling gemotiveerd betwist. Zij heeft Consument de mogelijkheid geboden om facturen in de periode tussen het overlijden en het verkrijgen van de verklaring van erfrecht die te maken hebben met het overlijden en de begrafenis van moeder te betalen. Consument heeft van deze service geen gebruik gemaakt. Nu Consument daarop niet gemotiveerd heeft gereageerd, is de grondslag voor de vordering niet komen vast te staan.

#### *Communicatie over Consument door de Bank*

- 4.7 Ten slotte beklagt Consument zich over de wijze waarop door medewerkers van de Bank over hem is gesproken. Het is voor Consument een doodzonde dat leugens over hem zijn verteld. Ook hier geldt weer dat de Commissie niet aanwezig was bij deze gesprekken en dat zij daarom niet kan beoordelen, wat er precies is voorgevallen. Zij wil echter zonder meer aannemen dat dit alles vervelend voor Consument is geweest en voor ergernis heeft gezorgd.
- 4.8 Nu de Commissie van oordeel is dat de klacht ongegrond is, wordt de vordering afgewezen.

## **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.*