

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-613  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 januari 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank  
Datum uitspraak : 14 september 2017  
Aard uitspraak : bindend advies

## **Samenvatting**

Bank; afwikkeling bancaire relatie na overlijden rekeninghouder; klacht ziet op weigering de voorwaarden ter afwikkeling van de bancaire relatie na overlijden rekeninghouder op te volgen; klacht ongegrond.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de brief van Consument van 5 mei 2017.

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

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 De vader van Consument heeft bij de Bank diverse bankrekeningen aangehouden te weten een betaalrekening (met als laatste drie cijfers [001]), een drietal spaarrekeningen en een beleggingsrekening. Daarnaast wordt een en/of betaalrekening (met als laatste drie cijfers [002]) met de vader en Consument als rekeninghouder aangehouden.
- 2.2 De vader is op 24 juli 2015 overleden. Dit bericht is de Bank op 21 augustus 2015 telefonisch overgebracht. Nadat de Bank de akte van overlijden op 24 augustus 2015 heeft ontvangen zijn de op naam van de vader gestelde rekeningen geblokkeerd.

- 2.3 Aan de betaalrekening eindigend op [001] is Consument als gemachtigde gekoppeld. Door middel van een brief gedateerd 27 juni 2015 heeft Consument de Bank verzocht hem als mederekeninghouder aan die rekening toe te voegen. Die brief is door de vader voor akkoord ondertekend. Dit verzoek heeft de Bank niet uitgevoerd.
- 2.4 Consument heeft per brief van 6 februari 2016 de Bank verzocht een bedrag van de betaalrekening eindigend op [001] over te boeken naar een en/of rekening van de vader en Consument. De Bank heeft deze opdracht niet uitgevoerd omdat de opgevraagde verklaring van erfrecht ontbrak. Consument heeft te kennen gegeven deze verklaring niet te willen aanleveren.
- 2.5 De Bank heeft vervolgens coulancehalve besloten om van het opvragen van deze verklaring af te zien. Hiervoor in de plaats heeft de Bank Consument formulieren (te weten: “Rekening op 1 naam na een overlijden” en “Rekening op 2 namen na overlijden”) toegestuurd met het verzoek deze in te vullen en na ondertekening te retourneren. Consument heeft dit verzoek niet opgevolgd. De Bank heeft wederom besloten de opdracht zoals hiervoor onder 2.4 is beschreven niet uit te voeren.
- 2.6 Het saldo op de beleggingsrekening is nihil. Voor deze rekening worden kosten in rekening gebracht.
- 2.7 Aan de en/of rekening was destijds voor Consument en de vader een bankpas gekoppeld. Hieraan waren geen kosten verbonden. Vanaf 2007 is dit gewijzigd en wordt door de Bank voor het gebruik van bankpassen kosten in rekening gebracht. De Bank heeft toen de mogelijkheid geboden de betaalrekening zonder bankpas voort te zetten. Consument en de vader hebben de Bank bericht van die optie gebruik te willen maken. Desondanks heeft de Bank een bedrag van € 83,88 (in de periode 16 januari 2008 tot en met 8 oktober 2015) voor het gebruik van de bankpassen in rekening gebracht.
- 2.8 Bij brief van 6 februari 2016 heeft Consument de Bank (Servicedesk nabestaanden) twee overboekingsopdrachten toegestuurd. De opdrachten hadden betrekking op de betaal- en spaarrekening van de vader als rekeninghouder. Consument heeft voorts verzocht de spaarrekening op te heffen. De Bank heeft na uitvoering van deze opdrachten vastgesteld dat de verklaring van erfrecht ontbrak. Hierop heeft de Bank de opdrachten geannuleerd. Omdat de inmiddels opgeheven spaarrekening geen deel meer uitmaakte van het productassortiment van de Bank heeft de Bank een spaarrekening uit haar actuele productaanbod geopend en het saldo van de opgeheven spaarrekening daarop gestort.
- 2.9 Vanwege de blokkade zijn in augustus 2015 enkele betalingsopdrachten ten laste van de betaalrekening van de vader niet uitgevoerd waarna incassokosten van in totaal € 27 in rekening zijn gebracht.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 De vordering van Consument bestaat uit de volgende onderdelen:

- i Uitvoeren van het verzoek Consument als mederekeninghouder aan de betaalrekening eindigend op [001] toe te voegen;
- ii Uitvoeren van de opdracht om ten laste van de betaalrekening eindigend op [001] een overboeking ten gunste van de en/of rekening eindigend op [002] uit te voeren; beschreven;
- iii Restitutie van de in rekening gebrachte kosten van de geëindigde beleggingsrekening zijnde een bedrag van ongeveer € 24;
- iv Restitutie van de kosten van de bankpassen zijnde een bedrag van € 83,88;
- v Herstel van de geannuleerde opdrachten zoals onder 2.8 beschreven;
- vi Betalen van de incassokosten ad € 27 zoals hiervoor onder 2.9 beschreven.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar dienstverlening jegens Consument toerekenbaar tekort geschoten met schadeplichtigheid als gevolg. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- 3.3 Consument heeft met de Bank over de afwikkeling van de bancaire relatie van zijn overleden vader enige tijd heeft gecorrespondeerd. De Bank heeft laten weten niet meer te reageren totdat Consument de ingestuurde formulieren ondertekend geretourneerd heeft. Een gang van zaken die bij Consument een gevoel van chantage heeft opgeroepen. Sedert augustus 2015 is Consument in afwachting van deze formulieren. Consument ziet overigens niet in waarom de Bank zijn verzoeken alleen na ontvangst van de meergenoemde formulieren zou kunnen uitvoeren. De Bank heeft reeds de beschikking over de noodzakelijke informatie. Over het verzoek de betaalrekening [001] naar een en/of rekening om te zetten heeft de Bank Consument desgevraagd bericht dat dit verzoek verkeerd was geadresseerd maar intern naar de juiste afdeling zou worden doorgestuurd. De Bank zou, aldus Consument, *'hieraan voldoende hebben'*. Op de stelling van de Bank dat een dergelijk verzoek door middel van een daarvoor opgesteld formulier dient te worden ingediend, heeft Consument gereageerd nooit een formulier te hebben ontvangen. Wat de beleggersrekening betreft stelt Consument dat de Bank op onjuiste gronden die rekening, waarvan het saldo nihil is, niet wil opheffen maar daarvoor wel kosten in rekening brengt. Daarnaast is Consument van mening dat de Bank spaargelden aan de nalatenschap heeft onttrokken door na annulering van de onder 2.8 genoemde opdrachten een nieuwe spaarrekening te openen. Consument ziet niet in waarom de Bank stelt de opdracht tot opheffing van de beleggersrekening niet uit te kunnen voeren terwijl de Bank de opdracht tot opheffing van de spaarrekening van de vader wél uitvoerde. De Bank heeft nagelaten haar belang bij deze procedurele gang van zaken duidelijk toe te lichten.
- 3.4 Consument heeft naast de hiervoor genoemde zes klachtonderdelen opgemerkt de tenaamstelling van de en/of rekening met de laatste drie cijfers [002] in "Erven van [naam vader], [naam Consument]", als pijnlijk te ervaren omdat het lijkt alsof ook hij is overleden.

#### *Verweer Bank*

- 3.5 De Bank heeft, kort en zakelijk, diverse verweren aangevoerd. Overeenkomstig haar beleid wordt afhankelijk van de hoogte van het saldo van de rekeningen van de overledene een verklaring van erfrecht opgevraagd.

Het saldo van de rekeningen in de onderhavige kwestie vormde daarvoor dan ook de aanleiding. Deze verklaring werd niet overgelegd. Uit coulance heeft de Bank vervolgens van het opvragen daarvan afgezien. Hiervoor in de plaats zijn de onder 2.5 genoemde formulieren toegestuurd. Door deze stukken in te vullen en te ondertekenen wordt door Consument verklaard de erfenis te aanvaarden. Tevens wordt daarmee door hem verklaard de verantwoordelijkheid voor een correcte afhandeling van de nalatenschap op zich te nemen. Consument heeft niet eerder dan in de onderhavige procedure gesteld de formulieren niet te hebben ontvangen. Nu Consument zich over het tijdsverloop van de afwikkeling van de bancaire relatie van diens vader heeft beklagd, had het op zijn weg gelegen de Bank op het alsnog toesturen van de formulieren aan te spreken. In de onderhavige procedure heeft de Bank de formulieren Consument toegestuurd.

- 3.6 Tegen het klachtonderdeel gericht op het mederekeninghouderschap (i) is aangevoerd dat gebruik dient te worden gemaakt van een daarvoor specifiek opgesteld formulier waarbij de ondertekenaars zich (o.m.) met de toepasselijke algemene bankvoorwaarden akkoord verklaren. Consument heeft deze procedure niet gevolgd waardoor de Bank het verzoek niet heeft kunnen uitvoeren.
- 3.7 Wat de uitvoering van de overboekingsopdracht ten laste van de op naam van de vader gestelde betaalrekening ([001]) ten gunste van de en/of rekening ([002]) (ii) heeft de Bank aangevoerd hiertoe te kunnen overgaan nadat Consument tot retournering van de volledig ingevulde meergenoemde formulieren is overgegaan.
- 3.8 Wat betreft het klachtonderdeel iii merkt de Bank op dat de kosten voor de beleggingsrekening op terechte gronden in rekening is gebracht. Die rekening is namelijk niet opgeheven. Dit kan vanwege de blokkade niet.
- 3.9 Consument heeft met vordering v herstel van de geannuleerde opdrachten gevorderd en aangevoerd dat de Bank de gelden met het openen van de nieuwe aan de nalatenschap heeft onttrokken. Dit is onjuist. De geopende spaarrekening maakt onderdeel uit van de nalatenschap.
- 3.10 Tot restitutie van de in rekening gebrachte kosten van de bankpas(sen) is de Bank op grond van haar algemene bankvoorwaarden niet gehouden. Dat kosten in rekening zijn gebracht heeft Consument heeft via de bankafschriften kunnen vaststellen. De termijn waarbinnen Consument daarover kon klagen is verstreken.
- 3.11 De Bank is bereid de kosten samenhangende met de klachtonderdelen iii, iv en vi coulancehalve te vergoeden onder de voorwaarde dat door Consument de meergenoemde formulieren na ondertekening en/of aanvulling worden geretourneerd.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Wat betreft de vraag of de Bank in haar dienstverlening toerekenbaar tekort is geschoten door de op naam van de vader gestelde bankrekeningen te blokkeren, wordt het volgende overwogen.

- 4.2 Uitgangspunt is dat de Bank na overlijden van de rekeninghouder diens bankrekeningen blokkeert en zich vergewist wie ter zake als beschikkingsbevoegd kan worden aangemerkt. Om dit vast te stellen wordt door banken een verklaring van erfrecht opgevraagd. Hieraan zijn kosten verbonden. In deze van een notaris afkomstige akte is vermeld wie is overleden, of een testament is opgemaakt, wie de erfgenamen zijn en voor welk deel zij erfgenaam zijn. Ook is in deze akte vermeld wie bevoegd is over de nalatenschap te beschikken. Door middel van het overleggen van een dergelijke verklaring kan de Bank na overlijden van de rekeninghouder vaststellen wie als beschikkingsbevoegd is aan te merken.
- 4.3 Als onweersproken heeft te gelden dat door de Bank in eerste instantie een verklaring van erfrecht is opgevraagd omdat het saldo van de bankrekeningen daartoe aanleiding gaf.
- 4.4 Verder staat vast dat de Bank vanuit coulance overwegingen van het opvragen van die verklaring te heeft afgezien. Voor het kunnen vaststellen wie gerechtigd is over de bankrekeningen te beschikken dient Consument de onder 2.5 genoemde formulieren van de Bank volledig in te vullen, te ondertekenen en te retourneren.
- 4.5 Gegeven hetgeen hiervoor onder 4.2 tot en met 4.4 is overwogen stelt de Commissie vast dat de Bank op terechte gronden de rekeningen heeft geblokkeerd en op terechte gronden een verklaring van erfrecht heeft opgevraagd. Dat de Bank om haar moverende redenen Consument een alternatief heeft geboden, valt binnen de beleidsvrijheid van de Bank. Verder wordt van belang geacht dat de Bank de enkele en niet nader onderbouwde stelling van Consument dat het geboden alternatief overbodig is omdat de Bank over de vereiste informatie reeds beschikt, uitdrukkelijk en gemotiveerd heeft betwist.
- 4.6 Het verwijt van Consument gericht op de verstreken tijdsduur wordt gepasseerd. Enerzijds omdat Consument eerst in de onderhavige procedure heeft laten weten de meergenoemde formulieren niet te hebben ontvangen en anderzijds omdat Consument heeft aangegeven die formulieren niet te zullen invullen en niet te zullen retourneren.
- 4.7 Gelet op het vorenstaande volgt de Commissie de Bank in haar afwijzing, alsmede de daarbij gegeven motivering, ter zake de vorderingen ii, iii, v en vi.
- 4.8 Wat de vordering van Consument betreft hem aan de betaalrekening [001] als mederekeninghouder toe te voegen (i), wordt het volgende overwogen. Over de wijze waarop de Bank overeenkomsten wenst aan te gaan dan wel wenst uit te breiden, komt haar beleidsvrijheid toe. De door de Bank in dit kader gegeven toelichting over de te volgen procedure acht de Commissie redelijk en in lijn met de contractuele rechten en verplichtingen tussen de Bank, de bestaande en toekomstige medecontractant. Vaststaat dat deze procedure niet door Consument is gevolgd. Consument heeft zelf een brief opgesteld. Dat de Bank in dit verband nalatigheid kan worden verweten is niet komen vast te staan en ook niet uit het dossier af te leiden. Onbekend is op welke datum Consument en de Bank over het intern doorsturen van het verzoek telefonisch contact hebben gehad. Daarnaast is, anders dan door Consument wordt gesteld, niet uit de telefonische mededeling van de Bank dat 'zij voldoende had aan de brief' af te leiden dat tot uitvoering van het meergenoemde verzoek zou worden overgegaan.

- 4.9 De vordering van Consument over het vergoeden van de in rekening gebrachte kosten voor de bankpassen kosten (iv), dient nog te worden beoordeeld. De Commissie overweegt als volgt. De vordering ziet op de in rekening gebrachte kosten in de periode 16 januari 2008 tot en met 8 oktober 2015. Consument heeft niet weersproken dat de in rekening gebrachte kosten op de rekeningafschriften staan vermeld en dat hij daarvan kennis heeft genomen dan wel kennis heeft kunnen nemen. Verder staat als onweersproken vast dat niet binnen de daarvoor gestelde termijn is geklaagd. Dat de Bank niet tot restitutie van deze kosten is gehouden, staat daarmee vast. Los hiervan heeft de Bank uit coulance overwegingen vergoeding van deze kosten aangeboden mits de meer besproken formulieren door Consument volledig worden ingevuld en geretourneerd.
- 4.10 Tot slot wordt over de door Consument gemaakte opmerking over de tenaamstelling van een bankrekening, zie 3.4, de Bank verzocht voor de gewenste aanpassing zorg te dragen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vorderingen 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.*