

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2018-189 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 18 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Bank, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 21 maart 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de Bank een Lijfrenterekening na het overlijden van haar vader ten onrechte heeft omgezet op naam van haar stiefmoeder. Bovendien acht Consument de informatieverstrekking over de Bank ten aanzien van lopende producten onvoldoende. De Commissie oordeelt dat de Bank niet is tekortgeschoten jegens Consument door het product op naam van stiefmoeder te zetten en dat op haar geen informatieplicht rust ten aanzien van producten die niet bij haar zijn ondergebracht. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de reactie in dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

De Commissie stelt vast dat partijen op 19 oktober 2017 zijn verschenen voor een hoorzitting bij Kifid.

Na de hoorzitting hebben onderhandelingen tussen partijen plaatsgevonden, die niet tot een oplossing van het geschil hebben geleid. Partijen hebben de Commissie verzocht alsnog tot uitspraak over te gaan.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument treedt mede op namens haar broer. Samen zijn zij nabestaanden van [vader Consument], die op [overlijdensdatum] is overleden. Hij heeft bij leven drie producten afgesloten bij Nationale Nederlanden. Daarvan is een product afgesloten bij de Bank het Aanvullend Pensioensparen. Dit betreft een geblokkeerde lijfrenterekening die alleen mag worden omgezet in een lijfrenteuitkering (hierna te noemen: Lijfrenterekening).
- 2.2 [vader Consument] heeft ten behoeve van de verdeling van zijn nalatenschap een testament op gemaakt. Daarin wordt mevrouw [naam] als partner en echtgenote genoemd. Mevrouw [naam] is de stiefmoeder van Consument. Verder staat in het testament, voor zover hier relevant, het volgende:

Boedelverdeling

[...] Ik deel toe:

a. aan mijn echtgenote mede ter voldoening aan mijn verzorgingsplicht jegens haar, als hierna vermeld:

al mijn na te laten goederen in de zin der wet, zulks tegen de waarde vast te stellen door mijn echtgenote en mijn afstammelingen in onderling overleg [...];

b. aan ieder van mijn afstammelingen:

de geldvordering ten laste van mijn echtgenote ten bedrage van het hem/haar in het saldo van mijn nalatenschap toekomend erfdeel, zulks onder de hiervoor sub a. vermelde bepalingen.

Uitkering aan afstammelingen van liquide middelen

Aan ieder mijner afstammelingen dient binnen zes maanden na mijn overlijden te worden uitgekeerd in contanten een gedeelte – dat overeenstemt met ieders erfdeel in mijn nalatenschap – in de te mijnen sterfdage aanwezige contanten en vorderingen op bankinstellingen wegens saldi-tegoeden op bankrekeningen onder aftrek van de nalatenschapsschulden, waaronder ten deze begrepen de begrafeniskosten en de kosten van boedelbehandeling.

- 2.3 Op 31 augustus 2016 heeft mevrouw [naam] verzocht de Lijfrenterekening om te zetten in het product Aanvullend Pensioen Uitkering en dat product op haar naam te zetten. Deze omzetting heeft plaatsgevonden op 10 oktober 2016.
- 2.4 Op 28 juli 2016 heeft de kantonrechter mevrouw [naam] ontslagen als executeur van de nalatenschap van [vader Consument]. Op 19 september 2016 heeft Consument per e-mail aan de Bank laten weten dat mevrouw [naam] ontslagen is uit haar rol als executeur. Daarnaast heeft Consument informatie verzocht over de lopende producten en gevraagd waarom een van die producten was uitgekeerd aan mevrouw [naam].

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van € 10.000,- aan financiële schade en de door haar gemaakte kosten voor juridische bijstand.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Ten onrechte heeft de Bank de Lijfrenterekening omgezet op naam van mevrouw [naam]. Daarmee heeft de Bank in strijd gehandeld met de bepalingen uit het overgelegde testament. Een derde deel van de Lijfrenterekening was bestemd voor Consument en haar broer, voor wie zij in deze procedure eveneens optreedt. Zij zijn beide gedupeerd voor een bedrag van € 5.000,-. Daarnaast heeft Consument zich gezien de gebrekkige informatieverstrekking van de Bank genoodzaakt gevoeld een advocaat in de arm te nemen. Als erfgenamen stellen zij recht te hebben op volledige openheid van zaken ten aanzien van de lopende producten bij de Bank. De betaalde kosten aan juridische bijstand wil zij verhalen op de Bank.

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 De Commissie merkt op dat Consument haar beklag doet over de weigering van de Bank informatie te verstrekken aan haar. Tevens klaagt Consument over de omzetting van de Lijfrenterekening op naam van mevrouw [naam], terwijl de Bank op dat moment al wist dat mevrouw [naam] als executeur ontslagen was.
- 4.2 De Commissie behandelt eerst het geschil over de omzetting van de Lijfrenterekening. Kern van dat geschil is of het saldo van deze Lijfrenterekening te kwalificeren is als een goed, of als een saldotegoed op een bankrekening. Volgens de overweging 2.2 geciteerde bepalingen uit het testament komt de Lijfrenterekening in het eerste geval toe aan mevrouw [naam] en in het tweede geval aan alle erfgenamen voor hun erfdeel.
- 4.3 De Commissie merkt op dat de geblokkeerde lijfrenterekening een goed betreft in de zin van artikel 3:1 Burgerlijk Wetboek (BW). De Commissie stelt vast dat daarmee tevens een goed is in de zin van het hierboven aangehaalde testament. De conclusie is dat de lijfrenterekening conform de bepalingen van het testament toekwam aan mevrouw [naam]. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank ter goeder trouw gehandeld door af te gaan op de bepalingen van het testament (artikel 4:187 BW). Ook wanneer de Commissie de stelling van Consument volgt dat de Bank wist dat mevrouw [naam] uit haar rol als executeur was ontslagen, kan dat niet tot het oordeel leiden dat de Bank de lijfrenterekening niet mocht overzetten op naam van mevrouw [naam]. Ten overvloede merkt de Commissie op dat het arrest HR 18 maart 1994, ECLI:NL:HR:1994:ZC1303 een andere situatie op het oog heeft dan in het onderhavige geval aan de orde is, namelijk die waarin geen testament is opgemaakt.
- 4.4 Voorts heeft Consument geklaagd over de weigering van de Bank informatie te verstrekken over de lopende producten. De informatie over het saldo van de lijfrenterekening heeft de Bank op 14 april 2016 gedeeld met de gemachtigde van Consument.

Ten aanzien van de overige producten die [vader Consument] heeft afgenomen en waarover Consument een verzoek heeft ingediend daarover informatie te verschaffen, geldt dat deze producten niet zijn afgesloten bij de Bank, maar bij een andere rechtspersoon. Informatie over de waarde die deze overige producten vertegenwoordigen en de afwikkeling ervan dient te worden opgevraagd bij de rechtspersoon waar deze producten zijn afgesloten.

- 4.5 De Commissie concludeert dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Er bestaat derhalve evenmin aanleiding de Bank te veroordelen in de door Consument gemaakte kosten voor juridische bijstand.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de vordering wordt afgewezen.

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 40 van het Reglement.