

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0011

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	8 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Gedeeltelijk bindend advies, gedeeltelijk beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk afgewezen, deels niet-behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid. Verklaring voor recht. Deblokken ervenrekeningen. De consument en haar zussen vorderen als erfgenamen een verklaring voor recht ten aanzien van het handelen van de bank gedurende het proces tot het deblokken van de ervenrekeningen. Hoewel de bank de op haar rustende zorgvuldigheidsnormen niet volledig heeft nageleefd en het aannemelijk is dat de consument daardoor (enige) schade heeft geleden, verklaart de commissie de vordering deels niet-behandelbaar en deels ongegrond. Het klachtonderdeel dat ziet op de verklaring voor recht ten aanzien van de opgevraagde nieuwe verklaring van erfrecht wordt niet-behandelbaar verklaard, omdat de consument geen belang heeft bij een bevestiging dat de bank daarin een fout heeft gemaakt. Het klachtonderdeel dat betrekking heeft op het overige handelen van de bank wordt ongegrond verklaard, omdat de commissie niet kan vaststellen dat de bank onjuist heeft gehandeld.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Uit de verklaring van erfrecht blijkt dat de consument en haar twee zussen, mevrouw [naam 1] en mevrouw [naam 2], de gezamenlijke erfgenamen zijn van hun overleden ouders. De zussen hebben schriftelijk verklaard dat de consument hen in deze procedure mag vertegenwoordigen. De consument en haar zussen zullen hierna gezamenlijk worden aangeduid als 'de erfgenamen'.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De ouders van de consument en haar beide zussen zijn in 1988, respectievelijk 2011 overleden. De ouders hielden vier betaalrekeningen (hierna: ervenrekeningen) aan bij de bank.
- 2.2 Volgens de verklaring van erfrecht van 11 januari 2021 zijn de consument en haar twee zussen de erfgenamen van hun overleden ouders. In de verklaring van erfrecht staat dat de erfgenamen op 25 februari 2019 met elkaar zijn overeengekomen om een boedelvolmacht te geven aan notaris [naam] om de nalatenschap af te wikkelen. Op 2 februari 2021 is die boedelvolmacht ingetrokken, met als gevolg dat de consument en haar zussen vanaf dat moment (weer) gezamenlijk bevoegd waren om over de ervenrekeningen te beschikken.
- 2.3 In februari 2022 worden de ervenrekeningen geblokkeerd op verzoek van de oudste zus van de consument dan wel haar toenmalige echtgenoot vanwege het intrekken van de volmacht aan de notaris en het overlijden van (een van) de ouders. Diezelfde maand heeft de consument contact gezocht met de nabestaandendes van de bank en kenbaar gemaakt dat zij de ervenrekeningen wilde laten deblokken.
- 2.4 Op 19 mei 2023 heeft de bank de consument per e-mail laten weten dat zij, om de ervenrekeningen te deblokken, de volgende documenten nodig heeft: een kopie van de geldige identiteitsbewijzen van de erfgenamen, een kopie van de verklaring van erfrecht en een ingevuld en getekend 'Antwoordformulier Bankzaken'. Op 23 mei 2023 heeft de consument de gevraagde documenten per e-mail naar de bank verstuurd.
- 2.5 Op 25 mei 2023 heeft de bank per e-mail aan de consument laten weten dat de twee zussen van de consument niet geregistreerd zijn bij de bank en verzoekt zij de twee zussen een afspraak te maken om zich te laten registreren.
- 2.6 Op 1 juni 2023 heeft een medewerker van de bank de consument telefonisch gevraagd om een nieuwe verklaring van erfrecht. De consument heeft de bank toen gemeld dat de verklaring van erfrecht rechtsgeldig is aangepast en dat om die reden een nieuwe verklaring van erfrecht niet nodig is. De bank erkent op enig moment hierna dat de medewerker ten onrechte om een nieuwe verklaring van erfrecht gevraagd heeft.

- 2.7 Op 5 juni 2023 heeft de consument voor het eerst per brief een officiële klacht ingediend bij de bank. Verdere correspondentie tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht. De bank heeft de consument aangeboden om de betaalde notariskosten te vergoeden onder de voorwaarde dat zij een 'uitsplitsing van de beweerde notariële kosten' verstrekt. De consument heeft geen gebruik gemaakt van het aanbod van de bank.

De vordering en klacht

- 2.8 De consument vordert een verklaring voor recht dat de bank gedurende het proces tot het deblokken van de ervenrekeningen onjuist heeft gehandeld en daardoor schadelijk is jegens de erfgenamen.

- 2.9 De consument voert ter onderbouwing van haar vordering het volgende aan:

- Bij de bank had al lang en breed bekend moeten zijn dat de beide ouders van de erfgenamen waren overleden ten tijde van het opnieuw melden daarvan door de oudste zus of haar toenmalige echtgenoot.
- De bank heeft gedurende het proces tot het deblokken van de ervenrekeningen tegenstrijdige en onjuiste informatie verstrekt. Daarbij hanteerde de bank voortdurend verschillende voorwaarden – zoals de eis van een nieuwe verklaring van erfrecht, aanvullend op de voorwaarden die oorspronkelijk gesteld werden aan het deblokken.
- De bank heeft geëist dat de zussen van de consument zich zouden registreren bij de bank teneinde de ervenrekeningen te deblokken, maar is er in een later stadium achter gekomen dat het registreren van één van de zussen niet ging omdat zij woonachtig was in het buitenland. Vervolgens werd er niet nagedacht over een oplossing voor dat probleem.
- Nadat de erfgenamen te horen hadden gekregen dat 'drie handtekeningen voldoende waren om de ervenrekeningen te blokkeren', was ineens een notariële volmacht vereist om weer over de ervenrekeningen te kunnen beschikken.
- De bank heeft niet klantgericht en oplossingsgericht meegedacht met de consument. Na twee klachten in de interne klachtprocedure werd een oplossing aangedragen die tot grotere problemen bij de consument heeft geleid. De contactpersoon van de bank ontving foutieve informatie van collega-medewerkers over de ervenrekeningen.
- De bank heeft schriftelijk aangegeven en ingevulde documenten van de erfgenamen geneneerd. De nabestaandendesk heeft gemist dat (een van) de ouders nogmaals als overleden is gemeld, terwijl de ouders al waren overleden in 1988 respectievelijk 2011. De betaalrekeningen betroffen al ervenrekeningen. De bank heeft nagelaten om vervolgens de andere erfgenamen te informeren over de blokkade.
- De bank heeft ten onrechte gevraagd om een nieuwe verklaring van erfrecht.

- Alomvattend heeft het handelen van de bank er noodgedwongen voor gezorgd dat de erfgenamen de depotgelden bij het notaris kantoor moesten blijven staan. Dit is de 'meest kostbare route' geweest en had zeker niet de voorkeur van de erfgenamen.

Het verweer

- 2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank onjuist heeft gehandeld gedurende het proces tot het deblokken van de ervenrekeningen. De commissie komt tot het oordeel dat de klacht deels niet-behandelbaar en deels ongegrond is. Zij zal dat hieronder toelichten.

Is de klacht behandelbaar?

- 3.2 De commissie kan een verklaring voor recht in haar beslissing opnemen, maar daarvoor is vereist dat de consument daar belang bij heeft. De bank heeft erkend dat zij de consument onterecht om een nieuwe verklaring van erfrecht heeft gevraagd en aangeboden om de kosten die de consument in verband daarmee heeft gemaakt te vergoeden. In zoverre heeft de consument bij haar klacht geen belang meer en is de klacht niet behandelbaar.

Heeft de bank overigens onjuist gehandeld?

- 3.3 Wat betreft het overige handelen van de bank gedurende het proces tot het deblokken van de ervenrekeningen is de commissie niet gebleken dat de bank onjuist heeft gehandeld. Omdat de erfgenamen uitsluitend gezamenlijk bevoegd waren te beschikken over de ervenrekeningen, mocht de bank aan een verzoek tot het deblokken van de ervenrekeningen de eisen stellen dat dit verzoek door de erfgenamen gezamenlijk werd gedaan en dat de bank de identiteit van al de erfgenamen kon verifiëren. De commissie oordeelt dat het klachtonderdeel dat ziet op het overige handelen van de bank daarom ongegrond is.

Conclusie

- 3.4 De klacht is deels niet-behandelbaar. Voor het overige is de klacht ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie;

- verklaart de klacht niet-behandelbaar voor zover deze ziet op de opgevraagde nieuwe verklaring van erfrecht;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond; en
- wijst de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl