Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-004
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 maart 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 2 januari 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument verwijt de Bank dat zij het beheer over de betaalrekening van zijn overleden moeder heeft toegekend aan zijn broer, terwijl de Bank wist dat Consument en zijn broer onenigheid hadden over de nalatenschap. Daarnaast verwijt Consument de Bank dat zij hem geen inzage in de afwikkeling van de betaalrekening heeft gegeven en vordert de advocaatkosten, die hij heeft gemaakt om alsnog inzage te verkrijgen en een gerechtelijke procedure tegen zijn broer te starten. De Commissie oordeelt dat, hoewel de werkwijze van de Bank niet de schoonheidsprijs verdient en dat in de toekomst meer zorgvuldigheid dient te worden betracht, de Bank niet kan worden gehouden de door Consument gevorderde kosten te voldoen. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de correspondentie van partijen met betrekking tot een eventuele minnelijke oplossing;
- de verklaring van Consument met betrekking tot de bindendheid van het advies alsmede aanvullende stukken.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en 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 bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 De moeder van Consument hield een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan bij de Bank. Zij is op 27 februari 2015 overleden en op basis van het wettelijke erfrecht zijn de erfgenamen: Consument, zijn broer (hierna: X), zijn zus en de twee kinderen van zijn reeds overleden broer. Het saldo op de betaalrekening bedroeg ten tijde van het overlijden € 2.458,02.

2.2 Tussen Consument en X is onenigheid ontstaan met betrekking tot de afwikkeling van de nalatenschap van hun moeder. Consument heeft de Bank hiervan op 2 maart 2015 op de hoogte gesteld. De Bank heeft hem op 3 maart 2015 verzocht om een akte van overlijden.

2.3 De Bank heeft op 13 maart 2015 het tijdelijke beheer over de betaalrekening aan X toegekend, nadat X aan de Bank middels een formulier had verklaard dat hij bevoegd was de nalatenschap af te wikkelen.

2.4 Op 29 december 2015 heeft Consument de Bank verzocht om hem inzage te geven in de afwikkeling van de betaalrekening door X. De Bank heeft Consument op 30 december 2015 verzocht om een verklaring van erfrecht te overleggen.

2.5 Op 11 december 2017 heeft Consument (ditmaal via zijn advocaat) weer verzocht om inzage in de afwikkeling van de betaalrekening door X. De Bank heeft Consument op 14 december 2017 naar X verwezen en heeft medegedeeld dat zij wel informatie zal verstrekken indien Consument een verklaring van erfrecht overlegt.

2.6 Op 14 juni 2018 heeft de advocaat van Consument per e-mail nogmaals een verzoek tot inzage ingediend. De Bank heeft dit verzoek nogmaals afgewezen, in reactie waarop de advocaat van Consument op 6 augustus 2018 weer een verzoek heeft ingediend. In een rappel van 15 augustus 2018 heeft de advocaat van Consument de Bank per e-mail, voor zover relevant, bericht met betrekking tot de lopende procedure tussen Consument en X:

> *"(…) Voor de volledigheid meld ik u hierbij dat voortzetting van de procedure niet nodig zal zijn indien client alsnog inzage verkrijgt in de bankadministratie. (…)"*

2.7 Op 21 augustus 2018 heeft de Bank alsnog de door Consument verzochte informatie aan hem verstrekt. In de brief is verder, voor zover relevant, opgenomen:

> *"(…) Dat wij wel informatie aan {X} hebben verstrekt, komt doordat deze ons op 13 maart 2015 het formulier "Bankzaken na een overlijden" heeft toegezonden. Hiermee heeft hij verklaard dar hij bevoegd is tot afwikkeling van de nalatenschap van {de moeder}. (…)*

Uit mijn onderzoek blijkt echter dat {Consument} reeds op 2 maart 2015 heeft aangegeven dat er ten aanzien van de afwikkeling van de nalatenschap van {de moeder} onenigheid binnen de familie was . Daarbij heeft hij gevraagd om de Betaalrekening te blokkeren. Dit is toen niet gedaan omdat bij dit verzoek geen Verklaring van Overlijden zat. Omdat {de Bank} echter wist van de onenigheid binnen de familie, had op 13 maart 2015 aan {Consument} niet het tijdelijk beheer over de betreffende betaalrekening toegekend mogen worden.
Op basis hiervan zijn wij dan ook bereid om client eenmalig afschriften van 2010 tot de datum van opheffing van de betaalrekening toe te zenden. (…)"

2.8 Op 24 oktober 2018 heeft de advocaat van Consument de Bank verzocht om een schadevergoeding, bestaande uit de kosten van de advocaat en niet nader gespecificeerde kosten. Uitwisseling van standpunten tussen partijen hieromtrent heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert een schadebedrag dat hij heeft begroot op € 15.000,00 bestaande uit advocatenkosten van € 9.500,00 en aanvullende kosten met betrekking tot de nalatenschap, zowel in het dispuut met de Bank als in het geschil met X.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens hem heeft geschonden en heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- Consument benadrukt dat de klacht niet ziet op het feit dat de Bank het beheer over de betaalrekening heeft toegekend aan X, maar dat de Bank dit heeft gedaan terwijl zij op de hoogte was van de onenigheid tussen Consument en X. Indien de Bank het dossier (reeds in 2015) juist had beoordeeld, had Consument (in de daarop volgende jaren) geen kosten hoeven maken. De keuze om een advocaat in de arm te nemen, was inderdaad de keuze van Consument, maar wel één uit bittere noodzaak. De Bank weigerde bovendien inzage te verlenen, waardoor Consument genoodzaakt was een procedure tegen X te voeren. De Bank dient vanwege het causale verband ook deze kosten te vergoeden;
- Consument stelt dat hij op 4 en 6 maart 2015 een bankkantoor heeft bezocht en daar een kopie van de overlijdensakte heeft laten zien. De medewerker heeft aan hem bevestigd dat de betaalrekening geblokkeerd was;
- Consument kon aan de Bank geen verklaring van erfrecht overleggen, omdat X hiertoe geen medewerking verleende. Consument heeft X verzocht om inzage te geven in de afwikkeling van de nalatenschap, maar X heeft dit geweigerd.

Consument heeft X uiteindelijk zelfs doen dagvaarden. De dagvaarding tegen X is ingetrokken nadat de Bank wel inzage in de gegevens verstrekte.

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

Algemeen

4.1 Aan de Commissie liggen de vragen voor of de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en ten gevolge daarvan de door hem gevorderde schadevergoeding dient te vergoeden. De Commissie overweegt hiertoe als volgt.

Zorgplicht van de Bank

4.2 De Bank heeft zich tegen de stellingen van Consument verweerd door te stellen dat zij niet in elk geval verzoekt om een verklaring van erfrecht, om erfgenamen niet onnodig op kosten te jagen. Indien de Bank bekend is met onenigheid tussen erfgenamen, is het beleid van de Bank dat zij wel altijd om een verklaring van erfrecht vraagt. De Bank erkent dat zij in het onderhavige geval bekend was met de onenigheid tussen Consument en X en daarom in dit geval om een verklaring van erfrecht had moeten vragen. De Bank stelt echter dat zij niet gehouden is de door Consument gevorderde schade te vergoeden. De gevorderde schadevergoeding staat immers niet in verhouding tot het saldo op de betaalrekening en het was de keuze van Consument zelf om een advocaat in te schakelen. Daarbij komt dat een deel van de kosten ziet op de procedure die Consument tegen X heeft gevoerd.

4.3 De Commissie overweegt als volgt. In beginsel verlangt de Bank terecht dat zij in het bezit wordt gesteld van een akte van overlijden en een verklaring van erfrecht, voordat zij overgaat tot de afwikkeling van bankzaken van een overleden klant. Een verantwoord beleid kan evenwel meebrengen dat de Bank in voorkomende gevallen daarvan afwijkt. Dat kan het geval zijn indien het financiële belang beperkt is. Het is in het belang van consumenten dat dan van een doorgaans prijzige verklaring van erfrecht wordt afgezien. Een uitzondering kan zijn indien de Bank weet had van onenigheid tussen erfgenamen.

4.4 In onderhavig geval heeft Consument op 2 maart 2015 de Bank bericht dat tussen hem en X onenigheid was ontstaan. De Bank heeft vervolgens op 3 maart 2015 verzocht om een overlijdensakte. Consument heeft gesteld dat hij op 4 en 6 maart 2015 met een overlijdensakte naar een bankkantoor is gegaan en aldaar de betaalrekening heeft laten blokkeren, hetgeen door de Bank wordt betwist.

De Commissie merkt op dat op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering de bewijslast ten aanzien hiervan bij Consument ligt. Vast staat dat Consument geen gebruik heeft gemaakt van de door de Bank op 3 maart 2015 verstrekte retourenvelop en dat hij het document niet aan de Bank heeft toegezonden, ondanks dat dit wel in de instructies van de Bank stond. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank voldoende aannemelijk gemaakt dat Consument het kantoor van de Bank niet heeft bezocht, nu hiervan geen aantekening in de bankadministratie is. Consument is er niet in geslaagd overtuigend tegenbewijs te verstrekken. Daarbij komt dat uit de bankadministratie niet blijkt dat X de betaalrekening heeft gedeblokkeerd. Het is dan ook aannemelijk dat er geen blokkade was op het moment dat X de zeggenschap over de betaalrekening kreeg.

Schadevergoeding

4.5 Consument heeft van de Bank advocatenkosten en aanvullende kosten met betrekking tot de afwikkeling van de nalatenschap over de periode 2015 tot heden gevorderd. De Bank heeft dit bedrag, zoals reeds in 4.2 weergegeven, gemotiveerd betwist.

4.6 De Commissie stelt vast dat Consument de Bank op 29 december 2015 heeft verzocht om inzage in de afwikkeling van de nalatenschap. Consument heeft niet aan het verzoek van de Bank om een verklaring van erfrecht voldaan, hetgeen geen omstandigheid is die aan de Bank kan worden toegerekend. Pas na bijna twee jaar, op 11 december 2017, heeft Consument wederom een verzoek tot inzage ingediend. Consument had dit verzoek zelf kunnen indienen, maar heeft ervoor gekozen om dit door een advocaat te laten doen. De Commissie volgt hierin het standpunt van de Bank, dat dit een keuze van Consument zelf was. De stelling van Consument dat sprake was van bittere noodzaak, volgt de Commissie niet. Eén verzoek gericht aan de Bank en daarmee samenhangend één afwijzende reactie in de vorm van een verzoek om meer informatie, is onvoldoende om te spreken van een noodzaak een advocaat in te schakelen. De Bank heeft daarbij (wederom) verzocht om een verklaring van erfrecht. Het had dan ook op de weg van Consument dan wel zijn advocaat gelegen om aan de Bank kenbaar te maken dat X geen medewerking wilde verlenen en dat een verklaring van erfrecht dus onmogelijk te overleggen was. Uit de door partijen overgelegde stukken blijkt geenszins dat een dergelijke mededeling is gedaan. In plaats daarvan heeft de advocaat van Consument ruim een half jaar later, in juni 2018, nogmaals hetzelfde verzoek ingediend. Het tijdsbestek tussen alle aanvragen in ogenschouw genomen, doet niet vermoeden dat sprake was van bittere noodzaak.

4.7 De Commissie wenst op te merken dat de advocaat van Consument in de e-mail van 15 augustus 2018, waarin hij voor de laatste keer een verzoek tot inzage heeft ingediend, heeft verklaard dat geen verdere procedures zouden worden gestart indien de Bank alsnog inzage zou verstrekken.

De Bank heeft alsnog aan het inzageverzoek voldaan, dus het zou de advocaat van Consument gesierd hebben als hij woord had gehouden en de zaak had laten rusten.

4.8 Tot slot heeft Consument erkend dat een deel van de advocatenkosten is gemaakt met betrekking tot de dagvaarding die hij jegens X heeft uitgebracht. Dit zijn naar het oordeel van de Commissie, mede gelet op het voorgaande, geen kosten die redelijkerwijs voor rekening van de Bank dienen te komen.

Conclusie

4.9 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat, hoewel de werkwijze van de Bank niet de schoonheidsprijs verdient en dat in de toekomst meer zorgvuldigheid dient te worden betracht, de Bank niet kan worden gehouden de door Consument gevorderde kosten te voldoen. De Commissie wijst de vordering af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.