Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1021

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, A.E. Tevel, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	22 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

De consument is erfgenaam van de erflater en belast met het beheer van zijn nalatenschap. Tot de nalatenschap behoorde een hypotheekschuld aan de bank en een woning waarop in dat verband een hypotheekrecht was gevestigd. Op verzoek van de bank is door de rechtbank een vereffenaar benoemd. De kosten van de vereffenaar zijn bij de verkoop van de woning door de notaris opgenomen in de eindafrekening. De consument klaagt namens de erfgenamen over de hoogte van deze kosten. De commissie komt tot het oordeel dat de klacht niet behandelbaar is, omdat de klacht niet gaat over een financiële dienst.

1. Procedure

1.1 In deze klacht heeft de voorzitter van de Geschillencommissie op grond van vraag 36 onder 3 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 (hierna: Reglement) beslist dat de bank eerst alleen verweer mag voeren tegen het feit dat Kifid de klacht in behandeling heeft genomen. In deze uitspraak zal de behandelend commissie, verder te noemen de commissie, daarom alleen beoordelen of het verweer van de bank dat de klacht niet behandelaar is, slaagt.

1.2 De behandelend 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 en 4) de reactie daarop van de consument.

1.3 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In februari 2021 is de heer [naam] overleden (hierna: de erflater). De erflater had een hypothecaire geldlening bij de bank. De consument is erfgenaam van de erflater.

2.2 Vanwege onduidelijkheid over de erfgenamen van de erflater is na zijn overlijden een erfgenamenonderzoek ingesteld door het Rijksvastgoedbedrijf. Uit dat onderzoek is naar voren gekomen dat er 19 erven zijn. De bank is hierover geïnformeerd in september 2021.

2.3 De bank heeft de rechtbank verzocht om een vereffenaar te benoemen. Bij beschikking van 5 augustus 2022 heeft de rechtbank Oost-Brabant een vereffenaar benoemd.

2.4 Op 7 maart 2023 is een verklaring van erfrecht opgesteld. De consument is door de erfgenamen gevolmachtigd om de nalatenschap in beheer te nemen. De vereffenaar heeft daarop haar werkzaamheden beëindigd en de rechtbank Oost-Brabant verzocht om haar salaris vast te stellen.

2.5 Bj beschikking van 31 maart 2023 heeft de rechtbank Oost-Brabant het salaris vastgesteld op € 14.646,46 en besloten dat haar rol als vereffenaar na betaling van dat bedrag door de erfgenamen eindigt.

2.6 Per e-mail van 9 augustus 2023 heeft de consument de bank bericht over de verkoop van de woning van de erflater. De consument heeft de bank daarin verzocht om [naam platform] niet in te schakelen om dubbele en onnodige kosten voor het verkopen van de woning te voorkomen. [naam platform] is een platform dat bedoeld is om partijen die zijn betrokken in het proces van bijzonder beheer te ontzorgen. De bank heeft aan de consument geantwoord dat de verkoop niet onbeperkt kan worden uitgesteld.

2.7 Op 13 november 2023 heeft de vereffenaar een declaratie ingediend van in totaal € 11.000,- exclusief BTW. Door de bank is een bedrag van € 3.048,43 exclusief BTW als voorschot uit de nalatenschap van de erflater aan de vereffenaar betaald.

2.8 In november 2023 is de woning van de erflater verkocht.

De klacht en vordering

2.9 De consument maakt bezwaar tegen de kosten van de vereffenaar en de makelaarskosten. Hij stelt dat de bank te veel kosten heeft doorbelast aan de erfgenamen via de eindafrekening bij de verkoop van de woning. De bank wist dat het Rijksvastgoedbedrijf bezig was met een onderzoek naar de erfgenamen, maar heeft dat niet afgewacht en de rechtbank verzocht een vereffenaar te benoemen. De kosten hiervoor zijn in rekening gebracht bij de erfgenamen.

2.10 De consument vordert vergoeding van een bedrag van € 6.954,-.

Het verweer

2.11 De bank heeft aangevoerd dat de klacht niet behandelbaar is. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie komt tot het oordeel dat de klacht van de consument niet behandelbaar is en licht dat hierna toe.

3.2 De bank heeft aangevoerd dat de klacht niet behandelbaar is, omdat de klacht geen financiële dienst betreft. De klacht ziet op het salaris van de vereffenaar. Dat is geen financiële dienst in de zin van de Wet op het financieel toezicht. De klacht is daarom niet behandelbaar, aldus de bank.

3.3 Het verweer van de bank slaagt. In vraag 1 onder 1 van het reglement is het volgende opgenomen:

> *"Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:*
>
> *a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;*
>
> *b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een levensverzekering met pensioenclausule. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;*
>
> *c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten."*

3.4 De klacht van de consument gaat in de kern over de hoogte van het loon van de vereffenaar. Dat is geen financiële dienst of betaaldienst als bedoeld in vraag 1 onder 1 van het reglement. Gelet hierop is de klacht niet behandelbaar. De commissie laat de overige verweren van de bank daarom onbesproken.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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