Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0354
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. M.D.H. Nelemans,
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 29 april 2022
Aard uitspraak	: Beslissing over de behandelbaarheid van de klacht
Uitkomst	: Niet-behandelbaar

Samenvatting

Niet-behandelbaar. De commissie is van oordeel dat de klacht zoals zij die in onderhavige procedure bij Kifid heeft ingediend, al is behandeld door de Geschillencommissie in 2018 en door de rechter in 2021. Net als in deze eerdere gevoerde procedures, wenst de consument de bank aan te spreken op zijn handelen dan wel nalaten na het overlijden van de erflater. Dat de consument op dit moment, in afwijking van de eerdere procedures, een schadevergoeding vordert, maakt de kern van het geschil niet anders. De commissie oordeelt dat zij de klacht van de consument op grond van artikel 2 sub a en b van het reglement niet in behandeling kan nemen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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; 5) de aanvullende stukken van de consument; 6) de aanvullende stukken van de consument en 7) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 21 maart 2022. De consument heeft ervoor gekozen niet deel te nemen aan de hoorzitting.

Namens de bank namen deel mr. [naam 1], mr. [naam 2] en mr. [naam 3].

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op [overlijdensdatum] is de echtgenoot van de consument (hierna 'de erflater') overleden. De erflater had twee dochters uit een eerder huwelijk (hierna 'de dochters'). De consument en de dochters zijn erfgenamen van de erflater.

2.2 De erflater had twee bankrekeningen (hierna 'de rekeningen') bij de bank. De bank heeft het saldo op de rekeningen geblokkeerd omdat er onenigheid was tussen de erfgenamen en dit per brief van 18 januari 2018 bericht aan de erfgenamen. De bank heeft daarbij verzocht een verklaring van erfrecht te overleggen en een door alle partijen voor akkoord ondertekende overeenkomst.

2.3 De consument heeft een klacht ingediend bij Kifid op 24 januari 2018. Daarbij heeft zij gevorderd dat het saldo op de rekeningen van de erflater, zonder verklaring van erfrecht, aan haar wordt overgemaakt en dat de bank wordt veroordeeld om alle informatie aan haar te verstrekken, in het bijzonder over het saldo op de overlijdensdatum van de erflater. Bij uitspraak van 28 juli 2018 heeft de Geschillencommissie de vorderingen van de consument afgewezen.

2.4 Op 8 november 2020 is een verklaring van erfrecht opgemaakt waarin is bepaald dat de consument enig eigenaar is geworden van alle tot de nalatenschap van de erflater behorende bezittingen en tevens bevoegd is zelfstandig te beschikken over alle goederen die behoren tot de nalatenschap van de erflater. Voor wat betreft de rekeningen bij de bank is opgenomen dat de dochters door hun beroep op het wilsrecht in artikel 4:21 van het Burgerlijk Wetboek een recht tot levering van de bloot-eigendom hebben verkregen van de banktegoeden ieder voor een onverdeeld aandeel en de consument het nader te vestigen vruchtgebruik op het saldo van de bankrekening. De consument is volledig beschikkingsbevoegd, echter met inachtneming van het recht tot levering dat aan de dochters toekomt wat betreft de rekeningen bij de bank, zo blijkt uit de verklaring van erfrecht.

2.5 Op 1 april 2021 heeft de advocaat van de consument een e-mail aan de bank verzonden en daarbij verzocht om de consument te registreren als enige beschikkingsbevoegde over de rekeningen en inzage te hebben in het saldo op de rekeningen. Dit om te kunnen bepalen wat de omvang van de nalatenschap is en daarmee wat de omvang is van de erfdelen alsook te kunnen beschikken over het saldo. De bank heeft aan dit verzoek geen gehoor gegeven.

2.6 De consument heeft vervolgens een kortgedingprocedure aangespannen tegen de bank. Zij heeft daarbij gevorderd dat de bank op straffe van een dwangsom wordt veroordeeld om de consument te registeren als enige volledig beschikkingsbevoegde over de rekening(en) van de erflater en tevens de bank te veroordelen om inzage te geven en afschriften te verstrekken van de rekening(en) van de erflater die betrekking hebben op de periode 1 juli 2014 tot heden. Tot slot heeft zij verzocht om de bank te veroordelen in de proceskosten.

2.7 Op 14 mei 2021 heeft de rechtbank Amsterdam in zijn uitspraak bepaald dat de bank zal worden veroordeeld tot het geven van inzage en het verstrekken van afschriften over de periode vanaf de overlijdensdatum tot en met heden.

Wat betreft de eerste vordering van de consument, heeft de rechtbank overwogen dat het in dit geval niet zo eenvoudig vast te stellen is wie is gerechtigd tot de banksaldo. De kwestie die voorligt in het kort geding, is een kwestie die eerst moeten worden opgelost tussen de consument en de dochters. Dat de dochters – op het moment dat de consument tegen de bank een titel verkrijgt om het banksaldo uit te laten betalen – maar beslag moeten leggen als zij vrezen dat het geld naar de Filipijnen verdwijnt, lijkt niet de juiste weg. Ook is het de rechtbank niet duidelijk wat het spoedeisend belang is. De rechtbank wijst de vordering om de bank te veroordelen om de consument te registeren als enige volledig beschikkingsbevoegde over de bankrekening(en) van de erflater, dan ook af. Wat betreft de proceskosten beslist de rechtbank dat elk van de partijen de eigen kosten draagt, omdat beide partijen gedeeltelijk in het (on)gelijk zijn gesteld.

2.8 De consument heeft op 7 september 2021 een klacht ingediend bij de bank omdat zij de bank verwijt dat deze onterecht jarenlang geen informatie over de rekeningen heeft verstrekt aan de consument. De consument verlangt hiervoor een vergoeding c.q. smartengeld van de bank.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert primair een vergoeding van € 12.000,-. Subsidiair vordert de consument een vergoeding van de advocaatkosten in het kort geding ter hoogte van € 5.100,-, vermeerderd met smartengeld.

2.10 De vorige procedure bij de Geschillencommissie diende over de voortgang van de erfeniszaak. De klacht in onderhavige procedure gaat over de gehele vier jaar van problemen en over een schadevergoeding.

2.11 De bank heeft jarenlang ten onrechte geweigerd om informatie over de rekeningen te verstrekken aan de consument. De bank gaf aan dat de consument geen partij zou zijn, maar dit is niet juist.
De bank liet het aankomen op een kortgedingprocedure en is veroordeeld door de rechter. Als de bank in 2017 of 2018 al de gegevens over de rekeningen had verstrekt, dan had de consument toen al kunnen vaststellen dat de twee dochters zich al meer geld hadden toegeëigend dan aan hen toekomt. De dochters waren dan akkoord gegaan met het overmaken van het resterende saldo naar de door de consument gewenste rekening. Om deze reden is het volkomen reëel dat alle kosten die de consument na 2017 dan wel 2018 heeft gemaakt, voor vergoeding in aanmerking komen. Het gaat hierbij om facturen van de advocaat en notaris, kosten van de kortgedingprocedure, kosten betreffende acties die de advocaat van de consument moest ondernemen omdat de bank nog steeds niet rechtstreeks met de consument wilde corresponderen, extra kosten die zijn betaald in [naam plaats] en alle overige kosten die zijn gemaakt.

2.12 Vanaf 1 april 2021 was de bank in het bezit van een zeer duidelijke verklaring van erfrecht en een e-mail van de advocaat van de consument die uitleg gaf aan de bank over de rechten van de consument. Desondanks volhardde de bank in haar standpunt geen gegevens te verschaffen over de bankrekening. Gezien de uitspraak van de rechter is het duidelijk dat in ieder geval de kosten vanaf 1 april 2021 door de bank moeten worden vergoed.

2.13 De bank stelt dat het niet aanleveren van de verklaring van erfrecht de reden is dat het lang heeft geduurd voordat de consument informatie over de rekeningen kreeg. Dit is echter niet waar. Ook na het ontvangen van de verklaring van erfrecht gebeurde er niks vanuit de bank.

2.14 Ook het verweer van de bank dat de dochters toestemming moeten geven gaat niet op omdat de bank al jaren weet dat de dochters niet reageren en de openbaarheid niet wensen. De dochters hadden immers veel te verbergen. De bank was bekend met de onrechtmatige uitgaven die de dochters na het overlijden van de erflater hebben gedaan.

2.15 De bank wenste een overeenkomst die was ondertekend door alle partijen. Er kan geen overeenkomst komen als de bank weigert om de gegevens over de rekeningen te geven. Dit kon pas na de uitspraak in kort geding toen de bank werd gedwongen om de informatie te verstrekken.

Het verweer

2.16 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

3.1 Alvorens de commissie tot een inhoudelijke beoordeling van het geschil kan komen, dient eerst te worden beslist op het door de bank gevoerde verweer omtrent de behandel-baarheid van de klacht van de consument.

3.2 De bank heeft aangevoerd dat de klacht van de consument niet behandelbaar is bij Kifid op grond van artikel 2 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies (hierna 'het reglement') gezien de eerdere uitspraak van de rechter in de kortgedingprocedure en de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid van 26 juli 2018.

3.3 In artikel 2 van het reglement is voor zover relevant, het volgende opgenomen:

Artikel 2 Welke klachten behandelt de Geschillencommissie niet?
2.1 De Geschillencommissie behandelt een Klacht niet voor zover:
a) de Klacht al in behandeling is bij, of eerder is behandeld door, de Geschillencommissie, de voormalige Ombudsman van Kifid of door een geschillencommissie bij een van de voorgangers van Kifid;
b) de Klacht toe een beslissing heeft geleid van een rechter, een arbiter, een bindend adviseur of door een geschilleninstantie die met Kifid vergelijkbaar is;
(…)

3.4 De commissie overweegt dat in de procedure bij Kifid in 2018 de vraag centraal stond of de bank gehouden was het saldo op de rekeningen van de erflater naar de consument over te maken en informatie te verstrekken over, in het bijzonder, het saldo op de rekeningen op de overlijdensdatum van de erflater. In de procedure in kort geding in 2021 was aan de orde of de consument diende te worden geregistreerd als enige volledig beschikkingsbevoegde over de rekeningen van de erflater en of de bank gehouden was om inzage te geven en afschriften te verstrekken van de rekeningen van de erflater in de periode 1 juli 2014 tot heden. In de procedure die de consument nu bij Kifid heeft aangespannen stelt de consument dat indien de bank in 2017 of 2018 de gegevens betreffende de rekeningen had verschaft, de consument in eerder stadium met de dochters tot overeenstemming had kunnen komen.
Om deze reden houdt de consument de bank verantwoordelijk voor alle door haar gemaakte kosten in het kader van de afwikkeling van de nalatenschap van de erflater.

3.5 De commissie is van oordeel dat de klacht zoals zij die in onderhavige procedure bij Kifid heeft ingediend, al is behandeld door de Geschillencommissie in 2018 en door de rechter in 2021. Net als in deze eerdere gevoerde procedures, wenst de consument de bank nu aan te spreken op zijn handelen dan wel nalaten na het overlijden van de erflater. Dat de consument op dit moment, in afwijking van de eerdere procedures, een schadevergoeding vordert, maakt de kern van het geschil niet anders. Bovendien had zij in de eerder gevoerde procedures tegen de bank ook al kunnen verzoeken om een schadevergoeding.

3.6 Dit alles leidt tot de slotsom dat de commissie de klacht van de consument op grond van artikel 2 sub a en b van het reglement niet in behandeling kan nemen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak heeft de commissie alleen beslist over de vraag of zij de klacht kan behandelen. Tegen de uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.