Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0808
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 december 2020
Ingediend door	: de heer [naam klager], in de hoedanigheid van vereffenaar van de nalatenschap van [naam erflaatster], kantoorhoudende te [plaatsnaam], verder te noemen de klager
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 10 september 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

In 2016 is de erflaatster overleden, wat kort daarna aan de bank gemeld is. De bank heeft de rekeningen van de erflaatster toen geblokkeerd. In 2017 heeft een van de erfgenamen zich bij de bank gemeld en toegang gekregen tot de rekeningen van de erflaatster. Er zijn door die erfgename bedragen overgeboekt naar andere bankrekeningen. In 2020 is een notaris aangesteld als vereffenaar van de nalatenschap van de erflaatster. Deze stelt de bank aansprakelijk voor de bedragen die door de erfgename van de rekeningen van de erflaatster afgeboekt zijn. De bank heeft zich hiertegen verweerd. De commissie is van oordeel dat de vordering moet worden afgewezen.

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 klager; 2) de aanvullende stukken van de klager; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de klager 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 klager en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De erflaatster hield een betaalrekening en spaarrekeningen aan bij de bank (hierna: de betaalrekening en de spaarrekeningen of ook: de rekeningen van de erflaatster). Op het gebruik van de betaalrekening en de spaarrekeningen zijn de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing verklaard. Relevante bepalingen van de ABV zijn in de bijlage van deze uitspraak opgenomen.

2.2 In 2016 is de erflaatster overleden. Twaalf dagen later heeft de mantelzorger van de erflaatster het overlijden aan de bank gemeld. Naar aanleiding van deze melding heeft de bank de rekeningen van de erflaatster geblokkeerd.

2.3 In 2017 heeft een van de erfgenamen van de erflaatster zich bij de bank gemeld (hierna: de erfgename). Zij heeft verklaard de bankzaken van de erflaatster namens de erfgenamen te zullen afhandelen, met behulp van het formulier 'Bankzaken regelen na een overlijden'. De bank heeft op basis van dit formulier de rekeningen van de erflaatster gedeblokkeerd en de erfgename toegang gegeven tot de betaalrekening en de spaarrekeningen. Hierna is in totaal € 8.106,86 van de betaalrekening overgeschreven naar andere bankrekeningen.

2.4 De klager is notaris. Een van de erfgenamen (hierna: de andere erfgename) heeft de Rechtbank Noord-Nederland verzocht de klager te benoemen als vereffenaar van de nalatenschap van de erflaatster, vanwege onenigheid tussen de erfgenamen. Op 20 april 2020 heeft die rechtbank de klager tot vereffenaar benoemd en dezelfde dag is de bank hiervan op de hoogte gebracht. De bank heeft daarop de toegang van de erfgename tot de betaal-rekening en de spaarrekeningen beëindigd.

De klacht en vordering

2.5 De klacht ziet op het feit dat de bank de erfgename in 2017 toegang gegeven heeft tot de betaalrekening en de spaarrekeningen, zonder verklaring van erfrecht of een volmacht van de overige erfgenamen op te vragen en zonder inzicht in het laatste testament van de erflaatster. Volgens de klager heeft de bank daarmee haar zorgplicht geschonden, die opgenomen is in artikel 2 ABV.

2.6 De klager vordert dat de bank aansprakelijk wordt gehouden voor de betalingen die na de datum van overlijden ten onrechte verricht zijn, ten bedrage van € 8.106,86, omdat de erfgename zonder medeweten van de overige erfgenamen toegang gekregen heeft tot de rekeningen van de overledene. Deze bedragen zijn hierdoor aan de boedel onttrokken, waardoor de overige erfgenamen gedupeerd zijn.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de klager. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank aansprakelijk is voor de overboekingen die de erfgename na de overlijdensdatum verricht heeft vanaf de betaalrekening, omdat zij de erfgename na de overlijdensdatum toegang gegeven heeft tot de rekeningen van de erflaatster. De commissie is van oordeel dat de bank niet aansprakelijk is en licht dat als volgt toe.

3.2 Volgens artikel 13 lid 2 ABV kan de bank een verklaring van erfrecht of andere documenten opvragen indien een rekeninghouder overleden is en een of meer erfgenamen toegang vragen tot de rekening om de nalatenschap af te wikkelen. De bank hanteert in dat kader het volgende beleid. Op basis van het klantbeeld, zoals het saldo op de ervenrekeningen, wordt beoordeeld of een verklaring van erfrecht nodig is indien een erfgenaam toegang tot de rekening van de erflater vraagt. Hierdoor hoeven de nabestaanden niet in alle gevallen kosten te maken voor het opstellen van een verklaring van erfrecht. Indien de bank echter signalen ontvangt dat er (mogelijk) onenigheid bestaat tussen de erfgenamen over de afhandeling van de nalatenschap of wie daartoe bevoegd is, verlangt zij zonder meer een verklaring van erfrecht. Op basis van dit beleid heeft de bank de erfgename in 2017 toegang gegeven tot de rekening. Toen in 2020 een vereffenaar werd aangesteld in verband met onenigheid tussen de erfgenamen, heeft de bank de rekeningen van de erflaatster weer geblokkeerd. Tot dat moment had de bank geen signalen van onenigheid of berichten van de andere erfgenamen ontvangen.

3.3 In beginsel is het door de bank gehanteerde beleid verdedigbaar.[1] Daarbij komt dat niet is komen vast te staan dat de erfgenamen schade lijden als gevolg van het handelen van de bank. Volgens de klager is met de overboekingen na de overlijdensdatum geld onttrokken aan de boedel en zijn hiermee geen rekeningen voldaan in het belang van de afwikkeling van de nalatenschap. De bank heeft dit echter betwist en aangevoerd dat nergens uit blijkt dat die bedragen niet zijn aangewend voor het voldoen van zaken die zonder meer uit de nalatenschap dienden te worden voldaan.

[1] Zie ook Kifid GC 2019-613. In Kifid GC 2021-0501 werd geoordeeld dat de bank in dat geval niet zorgvuldig gehandeld had, maar dat de vermeende schade niet in verband stond tot het handelen van de bank. Deze en andere uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.

3.4 Omdat het handelen van de bank in dit geval niet onrechtmatig is en daarbij komt dat niet is komen vast te staan dat er sprake is van schade, kan de vordering tot schadevergoeding niet worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 2 - Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.

Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.

U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

Artikel 13 – Overlijden klant

(…)

2. Als wij om een verklaring van erfrecht vragen, moet degene die namens uw nalatenschap optreedt ons die geven. Deze verklaring van erfrecht moet zijn opgesteld door een Nederlandse notaris. Afhankelijk van de omvang van de nalatenschap en andere factoren kunnen ook andere documenten of informatie voor ons voldoende zijn.