Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0158

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	16 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving, de algemene voorwaarden en van de website van de bank

Samenvatting

Herstel en/of-rekening en schadevergoeding. De bank heeft de consument verwijderd van de en/of-rekening, die hij deelde met zijn in 2022 overleden moeder. Het staat vast dat de bank onjuist heeft gehandeld door die handeling uit te voeren zonder instemming van de consument. De bank kan in dit geval niet verplicht worden de en/of-rekening te herstellen, nu de rechten van de overleden moeder zijn overgegaan op zowel de consument als zijn zus en die twee verwikkeld zijn in een conflict over de nalatenschap. De commissie is van oordeel dat de door de consument gestelde schade niet is komen vast te staan. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

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; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende stukken van de consument na de hoorzitting en 7) de reactie daarop van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 oktober 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig de heer [naam 1] (legal counsel) en mevrouw [naam 2] (bedrijfsjurist).

1.3 De consument 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 consument hield met zijn moeder een en/of-betaalrekening en een daaraan gekoppelde spaarrekening (hierna: 'de en/of-rekening') aan. Op de en/of-rekening zijn onder meer de "Voorwaarden En/of Betaalrekening" van toepassing.

2.2 In 2022 is de moeder van de consument overleden. In de gerechtelijke procedure tussen de consument en zijn zus over de nalatenschap van hun moeder heeft de rechter op 13 november 2024 in een vonnis onder meer het volgende beslist:

"De rechtbank
4.1 machtigt [de zus van de consument] *om, mede namens* [de consument]*:*
(...)
de kosten van [naam makelaar en naam veilinghuis] *(en de kosten van eventuele andere hulppersonen) te betalen van de ervenrekening bij* [de bank];

4.2 veroordeelt [de consument] *ertoe zijn naam van de betaal- en spaarrekening van moeder te laten verwijderen, met een dwangsom van € 150,00 voor iedere dag dat dit na 15 december 2024 niet is gebeurd, met een maximum van € 5.000,00;*
(...)
4.4 bepaalt dat de aanslag erfbelasting van [de zus van de consument] *van € 14.450,- vermeerderd met eventuele boetes en kosten, van de ervenrekening moet worden betaald (...)*"

2.3 Op 17 december 2024 heeft de advocaat van de consument de bank per e-mail geïnformeerd over het vonnis van de rechtbank. De bank heeft de consument diezelfde dag verwijderd van de en/of-rekening en zij heeft dit per e-mail bevestigd aan de advocaat van de consument. Kort daarna heeft de consument gereageerd op de bevestiging en heeft hij de bank met klem verzocht de en/of-rekening te herstellen.

2.4 Op 23 december 2024 heeft de bank per e-mail aan de consument geschreven dat de en/of-rekening niet hersteld kan worden, omdat de moeder van de consument geen toestemming meer kan geven. De bank heeft verder de consument geïnformeerd dat de en/of-rekening is geblokkeerd vanwege de problematiek tussen hem en zijn zus rondom de nalatenschap.

2.5 Nadat de consument van de en/of-rekening was verwijderd, heeft een aantal betalingen van die rekening plaatsgevonden. Zo is op 20 december 2024 een bedrag van € 0,04 afgeschreven voor de kosten van de maandelijkse afschriften. Daarnaast is op 27 februari 2025 een bedrag van € 275,- afgeschreven voor [naam architect]. Verder is op 13 mei 2025 een bedrag van € 731,- afgeschreven voor de Belastingdienst.

2.6 Op 6 januari 2025 heeft de consument per brief een klacht ingediend bij de bank over zijn verwijdering van de en/of-rekening en heeft hij de bank verzocht om opnieuw volledige toegang te krijgen tot de en/of-rekening. Op 17 januari 2025 heeft de bank per brief aan de consument erkend dat de afmelding niet juist is uitgevoerd en heeft zij hem daarvoor haar excuses aangeboden.

De vorderingen en klacht

2.7 De consument vordert van de bank herstel van de en/of-rekening naar de situatie vóór 17 december 2024. Ook vordert de consument vergoeding van de schade van € 1.000,- per maand vanaf december 2024, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 17 december 2024. Ten slotte vordert de consument van de bank dat de drie betalingen van de en/of-rekening van 20 december 2024, 27 februari 2025 en 13 mei 2025 retour geboekt worden. Ter onderbouwing van zijn vorderingen stelt hij het volgende.

- Ten eerste heeft de bank in strijd gehandeld met haar eigen voorwaarden en overige regelingen. Volgens die voorwaarden had de bank de consument alleen met zijn goedkeuring mogen verwijderen van de en/of-rekening. De bank heeft bij de verwijdering echter nagelaten het één en ander bij de consument na te gaan. Het is in strijd met het vonnis dat de consument, hoewel hij daarvoor geen toestemming heeft gegeven, dat de consument van de en/of-rekening is verwijderd. De consequenties die in het vonnis zijn benoemd, zijn voor risico van de consument. Daarover had de bank nooit mogen beslissen. Bovendien had de bank niet in opdracht van de zus van de consument mogen handelen.

- Ten tweede heeft de bank zich tegenover de consument onprofessioneel opgesteld. De bank heeft de communicatie met de consument bewust afgebroken of in ieder geval niet (tijdig) op hem gereageerd. Onder de berichten van de bank is geen telefoonnummer vermeld, waardoor de consument geen contact kon krijgen met de bankmedewerkers van wie hij berichten ontving. De consument is slachtoffer van de misstanden bij de bank, bijvoorbeeld van het feit dat medewerkers van de nabestaandendesk geen kennis van zaken hebben en onrechtmatig tegenover hem hebben gehandeld. Dat de consument niet over zijn eigen middelen kan beschikken is een vorm van diefstal door de bank. De consument kan en mag hier niet de dupe van zijn. Het is daarom stuitend dat de bank haar misstanden zo probeert te draaien dat de consument als de dader wordt gezien.

Het verweer

2.8 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

Waarover de commissie moet oordelen

3.1 Aan de commissie zijn de vragen voorgelegd of de bank verplicht kan worden de en/of-rekening met terugwerkende kracht te herstellen én de gestelde schade van de consument te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet verplicht kan worden en licht dat hieronder toe.

Het toetsingskader: wanneer dient de schade vergoed te worden

3.2 Op grond van artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek (BW) dient de bank de schade te vergoeden die het gevolg is van haar tekortschieten. Alleen de schade die in zodanig verband staat met de tekortkomingen van de bank dat deze aan haar worden toegerekend komt voor vergoeding in aanmerking (causaal verband). Dit volgt uit artikel 6:98 BW. Daarnaast geldt op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) dat het aan de consument is om, als eisende partij, bewijs te leveren van de door hem geleden schade.

De fout kan niet worden hersteld en de schade staat niet vast

3.3 Het staat niet ter discussie dat de bank bij het verwijderen van de consument van de en/of-rekening zonder zijn instemming heeft gehandeld, terwijl zij die instemming wel nodig had op basis van de geldende voorwaarden. Ook de e-mail van de advocaat (zie 2.3) van de consument op 17 december 2024 kan niet worden aangemerkt als een verzoek van de consument om zichzelf van de en/of-rekening te verwijderen. De vraag is echter of in onderhavig geval, ondanks het handelen van de bank, de situatie hersteld kan worden en de bank verplicht kan worden tot schadevergoeding.

3.4 Ten aanzien van het herstel van de en/of-rekening oordeelt de commissie dat de bank zich in het algemeen niet uitsluitend en alleen kan verschuilen achter de *technische* onmogelijkheid om de rekening te herstellen naar de oorspronkelijke staat. Juridisch gezien is dat echter een ander verhaal. Vanuit die optiek zou de onmogelijkheid erin bestaan dat de consument toestemming zou moeten hebben van de andere rekeninghouder om weer toegevoegd te worden aan de rekening.

3.5 In dit geval is de andere rekeninghouder de overleden moeder van de consument. Met haar overlijden zijn haar erfgenamen (de consument en zijn zus) haar van rechtswege opgevolgd in haar voor overgang vatbare rechten ten opzichte van de bank (artikel 4:182 BW). Toestemming om de consument weer als rekeninghouder toe te voegen zou in dat geval alleen gegeven kunnen worden gegeven door de consument en zijn zus gezamenlijk. De erfgenamen zullen aldus gezamenlijk de toestemming moeten geven en de bank kan zonder die toestemming niet tot herstel over gaan. En nu niet is gebleken van die toestemming kan de bank niet tot herstel over gaan.

Terzijde zij overwogen dat het ook niet waarschijnlijk is dat de zus (als mede-erfgenaam) toestemming zou geven, gelet op het geschil tussen de consument en zijn zus zoals dat blijkt uit het hierboven vermelde vonnis.

3.6 Tot slot gaat de commissie in op de door de consument gestelde schade. De consument stelt sinds 17 december 2024 € 1.000,- per maand schade te hebben geleden als gevolg van de wanprestatie. De stelling van de consument is niet nader onderbouwd. De commissie kan daarom niet vaststellen dat de consument daadwerkelijk schade heeft geleden door het handelen van de bank. De consument heeft daarnaast specifiek drie betalingen genoemd waarvan hij zegt dat deze in strijd zijn met het vonnis, te weten de kosten van € 0,04 voor de maandelijkse afschriften op 20 december 2024, een bedrag van € 275,- dat is uitbetaald aan [naam architect] op 27 februari 2025 en een betaling van € 731,- aan de Belastingdienst op 13 mei 2025. Deze betalingen zijn van de ervenrekening verricht nadat de consument daarvan is verwijderd. In punt 4.1 van het vonnis is vermeld dat de zus van de consument door de rechtbank gemachtigd is de kosten van de makelaar en eventuele andere hulppersonen te betalen van de ervenrekening. Onder punt 4.4 van het vonnis wordt de zus van de consument gemachtigd om de erfbelasting vermeerderd met eventuele boetes te betalen van de ervenrekening. Deze afschrijvingen mocht, voor zover de commissie kan beoordelen, de bank derhalve uitvoeren gelet op de ruimte die het vonnis aan de zus heeft geboden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving, de algemene voorwaarden en van de website van de bank

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 74

1. Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.

2. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt lid 1 slechts toepassing met inachtneming van hetgeen is bepaald in de tweede paragraaf betreffende het verzuim van de schuldenaar.

Artikel 98

Voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend.

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Burgerlijk Wetboek Boek 4

Artikel 182

1. Met het overlijden van de erflater volgen zijn erfgenamen van rechtswege op in zijn voor overgang vatbare rechten en in zijn bezit en houderschap. De eerste zin geldt niet wanneer de nalatenschap ingevolge artikel 13 wordt verdeeld; in dat geval volgt de echtgenoot van rechtswege op in het bezit en houderschap van de erflater.

2. Zij worden van rechtswege schuldenaar van de schulden van de erflater die niet met zijn dood tenietgaan. Is een prestatie deelbaar, dan is ieder van hen verbonden voor een deel, evenredig aan zijn erfdeel, tenzij zij hoofdelijk zijn verbonden.

Voorwaarden En/of Betaalrekening

8 Overlijden

8.1 Als u of uw mederekeninghouder overlijdt, mogen de overblijvende rekeninghouder en de erfgenaam (of de gezamenlijke erfgenamen) ieder zelfstandig over het saldo op de EN/of Betaalrekening beschikken.

8.2 Als u of uw mederekeninghouder overlijdt, vervallen alle machtigingen. Een gemachtigde kan dan niet langer opdrachten geven aan ING.

Informatie op de website van de bank

In de app of Mijn ING kun je een En/of Betaalrekening zelf op 1 naam zetten. Hou er rekening mee dat:

- *(...)*
- *Beide rekeninghouders of de bevoegde van de rekeninghouder(s) akkoord moeten geven;*
- *(...)*