Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-304
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 8 april 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument is dochter en enig erfgenaam van de nalatenschap van Erflater. Erflater hield een betaalrekening aan bij de Bank. In 2014 is de gezondheid van Erflater ernstig verslechterd en is hij meerdere malen opgenomen in het ziekenhuis. Tussen ziekenhuisopnamen door heeft Erflater de Bank per brief verzocht om zijn vrouw, [partner] volledig toegang te geven tot zijn rekeningen. De Bank heeft het verzoek gehonoreerd en [partner] mederekeninghoudster gemaakt. Consument verwijt de Bank dat het verzoek door de Bank ten onrechte is gehonoreerd. De controle-maatregelen die de Bank heeft genomen zijn volgens Consument onvoldoende. Daarnaast had de Bank de rekeningen van Erflater beter in de gaten moeten houden nadat zij bekend werd met de fysieke gesteldheid van Erflater. De afwikkeling van de nalatenschap heeft bovendien onnodig lang geduurd, waardoor de kosten voor Consument onnodig hoog zijn opgelopen. De Commissie oordeelt dat de Bank op goede gronden het verzoek tot wijziging van de tenaamstelling van de rekeningen van Erflater heeft gehonoreerd. Voor de Bank bestond daarnaast geen aanleiding om over te gaan tot een onderzoek naar het verloop op de rekeningen van Erflater. De vertraging in de nalatenschap is deels te wijten aan miscommunicatie tussen partijen. Hoewel het op de weg van de Bank had gelegen om duidelijk te communiceren, leidt dat er niet toe dat de Bank enkel door vertraging op moet draaien voor de kosten die Consument gemaakt heeft. In de tweede plaats is vertraging ontstaan doordat medewerking van [partner] noodzakelijk was. Deze omstandigheid is niet aan de Bank toe te rekenen nu [partner], naar het oordeel van de Commissie, rechtsgeldig mederekeninghoudster is geworden.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken, inclusief bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 februari 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is dochter en enig erfgenaam van de nalatenschap van de heer [naam Erflater] (hierna: Erflater). Erflater is op [datum 1] 2017 overleden. Erflater was getrouwd buiten iedere gemeenschap met mevrouw [partner] (hierna: [partner]).

2.2 Erflater hield sinds 1992 een betaalrekening aan bij de Bank. [partner] was sinds 2006 klant bij de Bank. Bij aanvang van de relatie zijn zowel Erflater als [partner] op gebruikelijke wijze geïdentificeerd.

2.3 In 2014 is de gezondheid van Erflater ernstig verslechterd. Op [datum 2] 2014 is Erflater opgenomen in het ziekenhuis vanwege een [ziekte 1]. Op [datum 3] 2014 is Erflater ontslagen uit het ziekenhuis. Uit het medisch rapport blijkt over zijn fysieke gesteldheid bij het verlaten van het ziekenhuis, voor zover hier van belang, het volgende:

> *"Upon discharge the patient presents with:*
> ***Receptive language**: [Erflater] continues to display difficulty with multi-step instructions and auditory-language processing which often result in communication breakdown. While he has shown slight improvement in his pragmatic skills, fallout remains evident.*
> ***Expressive language**: [Erflater's] expressive language remains characterized by severe word finding difficulty. The use of phonemic and semantic cuing inconsistently facilitates word retrieval. Furthermore this affects his progress with categorization tasks. Focus was placed on category exclusion using pictures. He displayed particular difficulty with semantically similar items. He further requires moderate cuing during 4 step picture sequencing tasks. Slight improvement in functional communication was noted.*
> ***Speech**: [Erflater's] speech intelligibility has improved mildly in CVC, bisyllabic and multisyllabic word drills. Further improvement was noted in spontaneous speech. His intelligibility however deteriorates when fatigued and with longer utterances. Vocal and oral endurance remains reduced.*

Bij brief van 17 augustus 2017 heeft de behandelend arts over de toestand van Erflater tijdens zijn ziekenhuisopname het volgende verklaard:

> *"Your request to me was to confirm what [Erflater]'s mental capacity was during my engagements with him whilst receiving rehabilitation.*

I can confirm that [Erflater] was fully aware and cognisant of what had ensued and his medical problems. Due to the nature of the stroke, he did however have expressive and receptive language problems – he was unable to express fluently his normal speech and had word finding difficulties. (…)"

2.4 Per brief van 22 november 2014 heeft Erflater een verzoek gedaan om [partner] volledig toegang te geven tot zijn rekeningen. Erflater was op dat moment woonachtig in Zuid-Afrika. Op 26 november 2014 heeft de Bank een nieuwe gelegaliseerde kopie van het paspoort aangevraagd, omdat de oude kopie niet was gelegaliseerd.

2.5 Op [datum 4] 2014 is Erflater, na ook in de periode [periode x] 2014 opgenomen te zijn, opnieuw opgenomen in het ziekenhuis vanwege een [ziekte 2]. Erflater is op [datum 5] 2014 weer ontslagen uit het ziekenhuis.

2.6 Ter verificatie van de brief van 22 november 2014, heeft de Bank met Erflater gebeld op 17 december 2014. De Bank heeft gebeld naar het nummer dat in haar systeem op naam van Erflater stond. Van het telefoongesprek is in het systeem van de Bank de volgende omschrijving opgenomen:

"Klant wil graag zijn vrouw toevoegen als rekeninghouder. Hij had een brief gestuurd om zijn vrouw te machtigen maar hij wil haar toch rekeninghouder maken voor het geval meneer iets overkomt."

2.7 De Bank heeft de opdracht tot wijziging van de tenaamstelling van de rekeningen van Erflater op basis van de brief van 22 november 2014, een positieve handtekeningcontrole en de telefonische bevestiging op 17 december 2014 als rechtsgeldig beschouwd. Een bevestiging van de wijziging is verstuurd op 30 december 2014. De bankafschriften vermeldden sindsdien de gewijzigde tenaamstelling.

2.8 In de periode van 11 juni 2015 tot 31 mei 2017 hebben verschillende betalingen plaatsgevonden vanaf de rekeningen van Erflater, waaronder twee grote betalingen op 7 februari 2017 voor de aankoop van een woning. De betalingsopdrachten voor de aankoop van deze woning zijn uitgevoerd via Internetbankieren met de bankpas van Erflater.

2.9 Begin januari 2016 ontvangt de Bank van Consument bericht over de fysieke gesteldheid van Erflater. De Bank heeft daarop de suggestie gedaan om een proces op gang te brengen waarmee Consument rechten krijgt tot de rekeningen van Erflater. Consument heeft daarop als volgt gereageerd.

"For the moment, I would appreciate that you keep an eye on his accounts. Given his state it is and has not been possible for him to give instructions to the bank with regard to his personal accounts since late July 2014.
Should this have occurred I would appreciate correspondence from you, particularly with regard to his investment portfolio which should be intact."

2.10 Voor de afwikkeling van de nalatenschap van Erflater is notaris [naam notaris] benoemd tot executeur (hierna: Executeur).

2.11 Op 20 december 2017 is door Executeur een verklaring van executele inzake de nalatenschap van Erflater aan de Bank verzonden. Executeur heeft in de begeleidende brief verzocht om informatie ten aanzien van de rekeningen en aandelenportefeuilles van Erflater.

2.12 Bij brief van 2 januari 2018 heeft Executeur een klacht ingediend over de behandeltermijn van 2-6 weken. Deze termijn is door Executeur als onaanvaardbaar aangemerkt.

2.13 Op 19 januari 2018 heeft de Bank Executeur medegedeeld dat zij een antwoordcoupon dient in te vullen en zich bij de Bank dient te identificeren.

2.14 Executeur heeft de Bank bij e-mail van 13 februari 2018 gevraagd hoe het kan dat de tenaamstelling van de rekening van Erflater is gewijzigd op basis van een onderhandse brief en een bevestiging via een telefoongesprek.

2.15 Op 14 februari 2018 heeft Executeur zich in persoon geïdentificeerd bij een kantoor van de Bank.

2.16 Op 15 februari 2018 heeft Executeur in een brief aan de Bank nogmaals verzocht om informatie aangaande de rekeningen van Erflater. In de brief is, voor zover hier van belang, het volgende weergegeven:

"(…) 1. Welke eigendomsrechten heeft de tweede echtgenote (de mede-rekeninghouder) ten aanzien van de saldi op alle en/of rekeningen? (…)
2. Gaarne de rekeningen willen stellen op naam Erven [naam Consument] en zodanig dat ook ik als executeur eindelijk toegang kan krijgen tot deze rekeningen. (…)
3. Tot op heden is, ondanks diverse verzoeken mijnerzijds daartoe, het niet gelukt enig advies van uw bank te krijgen aangaande wat te doen met de beleggingsportefeuille. (…)"

2.17 De Bank heeft bij brief van 28 februari 2018, voor zover relevant, het volgende geantwoord:

"(…) 1. De bank bemoeit zich niet met het feitelijke eigendom van het geld dat op een gemeenschappelijke rekening staat en dus ook niet met de verdeling van het saldo onder de rekeninghouders.
2. (…) Een adreswijziging wordt nimmer telefonisch aangenomen, indien u mij dit telefonisch verzocht zou hebben dan had ik deze informatie direct met u gedeeld. Na ontvangst van uw legitimatiebewijs dd. 14/02/2018 hebben wij u pas kunnen identificeren als executeur zijnde en kunnen u dan ook pas sinds 14/02/2018 toegang tot de rekeningen geven.

Op het antwoordcoupon geeft u aan dat de creditgelden moeten worden overgeboekt naar een Rabobank rekeningnummer en de rekening te willen voortzetten en de tenaamstelling wijzigen, dit is niet mogelijk.

U geeft of aan dat [de bank] de beleggingen verkoop/overgeheveld en de tegoeden naar een door u op te geven rekeningnummer overmaakt waarna de rekeningen gesloten worden of u zet de rekeningen voort met eventueel een andere tenaamstelling waarna wij u toegang tot de rekening geven en u zelf zorg draagt voor de verdelingen van de tegoeden waarna uiteindelijk een erven rekening gesloten zal worden. (…)

3. Zoals ik u eerder aangegeven heb geven wij geen beleggingsadvies in het kader van de afwikkeling van de nalatenschap. De waarde zal inzichtelijk zijn zodra u bijvoorbeeld toegang heeft tot Internet Bankieren.

Graag verneem ik of u wilt dat wij de rekeningen sluiten en tegoeden overmaken of dat u toegang krijgt en zelf deze stappen neemt. (…)"

2.18 In antwoord op de brief van de Bank van 28 februari 2018 heeft Executeur diezelfde dag opdracht gegeven om de gehele aandelenportefeuille te gelde te maken en om te zetten in euro. Zij verzoekt de gelden op haar derdengeldenrekening te storten.

2.19 Een medewerker van de Bank is na het verzoek van Executeur overgegaan tot verkoop van het effectendepot.

2.20 De Bank heeft Executeur op 2 maart 2018 bericht dat er opnieuw een ingevuld antwoord-coupon nodig was voor de afwikkeling. Executeur is er tevens op gewezen dat zij toestemming nodig heeft van [partner] voor het uitvoeren van de opdracht. Executeur heeft daarop aangegeven dat [partner] telefonisch toestemming heeft gegeven.

2.21 Op 5 maart 2018 is de Bank overgegaan tot blokkering van alle rekeningen van Erflater totdat duidelijkheid zou worden verschaft over de juiste afwikkeling van de nalatenschap.

2.22 Bij brief van 5 maart 2018 heeft Consument zich beklaagd over de manier waarop de nalatenschap wordt afgewikkeld.

2.23 Op 14 maart 2018 is de Bank door Consument aansprakelijk gesteld voor geleden en nog te lijden schade.

2.24 In haar antwoord op de brief van 14 maart 2018 heeft de Bank aansprakelijkheid van de hand gewezen. Consument heeft daarna een klacht ingediend bij Kifid op 17 mei 2019.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 61.286,65, verhoogd met de wettelijke rente.

3.2 Bij repliek heeft Consument haar vordering verhoogd tot een bedrag van € 108.424,13, verhoogd met de wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.3 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument wijst drie belangrijke hoofdpunten aan waarop de Bank is tekortgeschoten in de naleving van haar zorgplicht jegens Consument.
1) De Bank heeft de opdracht van Erflater tot wijziging van de tenaamstelling van zijn rekeningen niet op correcte wijze gecontroleerd en geverifieerd. Consument voert hiertoe het volgende aan:

- De Bank heeft geen authentiek exemplaar ontvangen van de brief waarin de opdracht is opgenomen. Het moet daarom gaan om een fax of scan van de brief. Hierdoor is het niet mogelijk geweest om vast te stellen of de brief daadwerkelijk door Erflater ondertekend is. Bovendien wijkt de handtekening op de brief af van de handtekeningen van Erflater op andere documenten.
- De Bank heeft niet inzichtelijk gemaakt dat zij over een gelegaliseerde kopie van het paspoort van Erflater beschikte. Uit een screenshot van het systeem van de Bank blijkt dat het geregistreerde paspoort van maart 2006 dateert. Nu dat paspoort slechts 5 jaar geldig was, moet het paspoort reeds verlopen zijn in 2014. De Bank had moeten wachten op een gelegaliseerde kopie alvorens zij de wijziging zou doorvoeren.
- Bij het voeren van het telefoongesprek op 17 december 2014 had de Bank moeten opmerken dat Erflater niet in staat was om instructies te geven.

Nu dat niet is gebeurd, moet de Bank een ander persoon aan de lijn hebben gehad. Indien de Bank de juiste maatregelen had genomen ter verificatie van de identiteit van Erflater waren zijn beperkingen aan het licht gekomen en had de wijziging van de tenaamstelling niet plaatsgevonden.

2) De Bank heeft geen actie ondernomen nadat Consument de Bank begin januari 2016 informeerde over de fysieke gesteldheid van Erflater en vroeg een oogje in het zeil te houden aangaande de rekeningen van Erflater. De Bank had moeten controleren of sprake is geweest van wijzigingen met betrekking tot de rekeningen van Erflater sinds het moment waarop Erflater niet meer in staat was zelf instructies te geven. Daarnaast had de Bank nader onderzoek moeten doen nadat grote transacties plaatsvonden op de rekeningen van Erflater.

3) Na het overlijden van Erflater heeft de Bank ervoor gezorgd dat de afwikkeling van de nalatenschap onnodig lang heeft geduurd. De kosten van Executeur zijn daardoor hoog opgelopen. Daarnaast is de effectenportefeuille te laat verkocht, waardoor verlies is geleden.

3.4 De schade bestaat uit de volgende componenten. (i) De advocaatkosten die Consument heeft moeten maken om met [partner] tot een oplossing te komen; (ii) 70% van de declaraties van de Executeur, nu de overige 30% daarvan op reguliere afwikkeling ziet en (iii) een verlies van € 31.553,49 doordat de effectenportefeuille van Erflater met vertraging is verkocht.

Verweer van de Bank

3.5 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
1) Ten tijde van de opdracht van Erflater tot wijziging van de tenaamstelling van zijn rekeningen was de Bank niet op de hoogte was van de fysieke gesteldheid van Erflater. De Bank heeft daarom geen aanleiding gezien bijzondere voorzorgsmaatregelen te treffen. Gelet op de volgende door de Bank genomen voorzorgsmaatregelen stelt zij zich op het standpunt dat voldaan is aan de verplichting de schriftelijke opdracht op juistheid te controleren.

- Er lag een schriftelijke opdracht in de vorm van een brief;
- de schriftelijke opdracht was ondertekend door reeds bij de Bank bekende rekeninghouders, te weten Erflater en [partner];
- de handtekeningen kwamen qua patroon en correctheid overeen met de bij de Bank bekende handtekeningen. Dat de brief per fax is verstuurd betekent niet dat de handtekening niet door Erflater is gezet;
- na telefonische verificatie met Erflater via het bij de Bank bekende telefoonnummer is door Erflater medegedeeld dat hij [partner] inderdaad mederekeninghouder wilde maken. Uit gegevens van de Bank blijkt bovendien niet dat het gesprek met Erflater moeizaam is verlopen.

2) De e-mails van Consument van begin januari 2016 gaven geen aanleiding tot alertheid en nader onderzoek. De enkele mededeling dat Erflater vanwege zijn fysieke gesteldheid vanaf juli 2014 geen opdrachten meer zou hebben kunnen geven, levert op zichzelf beschouwd geen aanleiding voor de Bank een onderzoek in te stellen naar het rekeningverloop op een rekening. Het lag op de weg van Consument om documenten over te leggen waaruit de handelingsonbekwaamheid van Erflater zou blijken. Consument heeft bovendien de mogelijkheid om rechten te krijgen tot de rekeningen van Erflater afgewezen, waardoor er voor de Bank geen aanleiding was te vermoeden dat onderzoek nodig was. Ten aanzien van de transacties die plaatsvonden op de rekeningen van Erflater stelt de Bank zich op het standpunt dat deze transacties geen aanleiding vormden om tot actie over te gaan. De twee grootste betalingen zijn verricht met een bankpas en pascode van Erflater, zodat er voor de Bank geen reden was om aan te nemen dat Erflater zich niet kon vinden in de betalings-opdrachten.

3) De Bank is niet tekortgeschoten in de afwikkeling van de nalatenschap. Executeur heeft er zelf aan bijgedragen dat de afwikkeling langer heeft geduurd door:

- de overlijdensakte na te sturen;
- zich pas op 14 februari 2018 ten overstaan van de Bank te identificeren, terwijl de Bank al op 19 januari 2018 bekendmaakte dat Executeur zich diende te identificeren;
- een onduidelijke antwoordcoupon in te sturen;
- de indruk te wekken dat [partner] instemde met de verkoop van het effectendepot.

Pas op 14 februari 2018 is het dossier door de Bank als compleet beschouwd. Nadat de Bank eind februari 2018 aan Executeur meedeelde geen beleggingsadvies met betrekking tot het effectendepot te verstrekken, is het effectendepot begin maart 2018 in opdracht van Executeur verkocht. Op het moment dat de Bank signalen kreeg dat [partner] als mederekeninghouder niet had ingestemd met de verkoop van het effectendepot, ging zij over tot het blokkeren van alle rekeningen. Gelet op dit tijdsverloop heeft de Bank gehandeld in overeenstemming met haar zorgplicht en is geen sprake van onnodige vertraging die is toe te rekenen aan de Bank.

4. Beoordeling

De Commissie zal de grondslagen voor de vordering van Consument achtereenvolgens behandelen.

Wijziging tenaamstelling

4.1 Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank de opdracht tot wijziging van de tenaamstelling van de rekeningen van Erflater niet op correcte wijze gecontroleerd en geverifieerd heeft. De Bank had in het geheel niet mogen overgaan tot wijziging van de tenaamstelling van de rekeningen van Erflater.

4.2 De Bank stelt daar tegenover dat de juiste voorzorgsmaatregelen zijn genomen ter verificatie van de schriftelijke opdracht. Nu zij niet op de hoogte was van de fysieke gesteldheid van Erflater, was er geen aanleiding verdergaande maatregelen te treffen.

4.3 De Commissie stelt voorop dat voor de beoordeling van de vraag of de Bank had mogen overgaan tot wijziging van de tenaamstelling van de rekeningen van Erflater van belang is dat de Bank op grond van artikel 7 lid 1 van de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV) verplicht is de identiteit van haar cliënten te controleren. Of de Bank in haar verplichting tekort is geschoten, hangt af van de omstandigheden van het geval.

4.4 Vaststaat dat de Bank bij de beoordeling van het verzoek tot wijziging van de tenaamstelling van de rekeningen van Erflater niet op de hoogte was van de fysieke gesteldheid van Erflater. Zowel Erflater als [partner] waren klanten van de Bank en waren gehuwd. De opdracht van Erflater is onder die omstandigheden een normaal verzoek en geeft op zichzelf geen aanleiding voor een vergaand onderzoek naar verborgen motieven achter de opdracht. De Bank is daarna, ter verificatie van de opdracht, overgegaan tot controle van de handtekening op de opdracht, waarvan de uitkomst positief was. Nu de handtekening op hoofdpunten overeenkomt met handtekeningen waarmee Erflater andere documenten heeft ondertekend, komt de Commissie die uitkomst niet onredelijk voor. Voor de controle van de handtekening is de ontvangst van een gelegaliseerde kopie van het paspoort op zichzelf geen noodzakelijk vereiste. De Bank heeft vervolgens telefonisch contact opgenomen met Erflater. Erflater heeft, blijkens de notitie van de Bank, in dat telefoongesprek aangegeven dat hij zijn vrouw tot mederekeninghouder wilde maken. Gelet op de omstandigheid dat Erflater, voor zover bekend bij de Bank, in Zuid-Afrika woonde, was het onredelijk geweest indien de Bank van Erflater zou vergen dat hij zich in persoon op een kantoor van de Bank zou identificeren. In het licht van alle omstandigheden van het geval is de Commissie van oordeel dat de Bank voldoende maatregelen heeft genomen ter controle van de opdracht tot wijziging van de tenaamstelling van de rekeningen van Erflater.

4.5 Een belangrijk punt van discussie betreft hetgeen er tijdens het telefoongesprek tussen de Bank en Erflater heeft plaatsgevonden. Uit het medisch rapport van zijn ziekenhuisopname blijkt dat Erflater, bij het verlaten van het ziekenhuis op [datum 3] 2014, moeite had met voeren van gesprekken. Uit de verklaring van de behandelend arts blijkt dat Erflater geen vloeiend gesprek kon voeren, maar wel volledig bij bewustzijn was.

In de notitie van de Bank komt niet naar voren dat sprake was van enige bijzondere omstandigheid tijdens het telefoongesprek. Van de inhoud van het telefoongesprek is verder geen bewijs overgelegd. Ook is onduidelijk in hoeverre de spraak van Erflater verbeterd is tussen het moment dat hij het ziekenhuis verliet en het moment dat het telefoongesprek plaatsvond op 17 december 2014. Naar het oordeel van de Commissie is niet voldoende aannemelijk geworden dat het telefoongesprek gevoerd is door een andere persoon dan Erflater en dat de Bank in verband daarmee de opdracht tot wijziging van de tenaamstelling had moeten weigeren.

Geen actie door de Bank begin januari 2016

4.6 Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank, na ontvangst van haar e-mails van begin januari 2016, had moeten onderzoeken of zich wijzigingen hebben voorgedaan op de rekeningen van Erflater. Daarnaast had de Bank actie moeten ondernemen op het moment dat enkele grote transacties plaatsvonden ten laste van de rekeningen van Erflater.

4.7 De Bank verweert zich met de stelling dat de brief van Consument op zichzelf geen aanleiding vormde om een onderzoek in te stellen naar het rekeningverloop op de rekeningen van Erflater. Daarnaast vormden ook de transacties die plaatsvonden op de rekeningen van Erflater geen aanleiding om tot actie over te gaan.

4.8 De vraag die voorligt kan worden onderverdeeld in twee delen, te weten, of de Bank uit hoofde van haar zorgplicht maatregelen had moeten nemen op het moment dat (i) zij door het e-mailbericht van Consument bekend werd met de fysieke gesteldheid van Erflater en (ii) er grote transacties plaatsvonden op de rekeningen van Erflater.

4.9 Het antwoord op het eerste onderdeel van de vraag luidt ontkennend. Hoewel in de e-mail van Consument van begin januari 2016 wordt aangegeven dat de fysieke gesteldheid van Erflater sinds juli 2014 ernstig is verslechterd, geeft dat nog geen aanleiding om vergaand onderzoek in te stellen naar eerdere wijzigingen op de rekeningen van Consument. De Bank is niet verplicht om op een dergelijk verzoek van een derde in te gaan. Ook in het licht van de fysieke gesteldheid van Erflater was het verzoek tot wijziging van de tenaamstelling niet ongewoon. Integendeel, het verzoek om [partner] mederekeninghouder te maken op het moment dat de gezondheid van Erflater verslechterde past in het plaatje dat de wijziging gewenst is vanwege een verslechterde gezondheid. Daarnaast heeft Consument geen verklaringen aangeleverd waaruit blijkt dat Erflater handelingsonbekwaam was en is zij op het verzoek van de Bank om haar rechten te geven ten aanzien van de rekeningen van Erflater niet ingegaan. Onder die omstandigheden kan niet van de Bank worden verwacht dat zij meteen zou overgaan tot vergaand onderzoek.

4.10 Ten aanzien van het tweede onderdeel van de vraag geldt het volgende. Als mederekening-houder was [partner] bevoegd betalingen te verrichten vanaf de rekeningen van Erflater. De betalingen waar het geschil betrekking op heeft zijn allen verricht voordat Erflater is overleden. Uit door de Bank overgelegde documenten blijkt dat de twee grootste betalingen zijn verricht met de bankpas en de bijbehorende pincode van Erflater. Als betaaldienst-verlener is de Bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek gehouden gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten. De zorgplicht die op de Bank rust kan meebrengen dat zij bij een en/of-rekening erfgenamen van één rekeninghouder, in dit geval Consument, eerst op de hoogte stelt, dan wel overgaat tot blokkering van de rekeningen, alvorens zij uitvoering geeft aan een in beginsel rechtsgeldig verstrekte opdracht (Rechtbank Amsterdam 20 mei 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:2713). Consument was op het moment dat zij de e-mails aan de Bank stuurde echter geen erfgename, maar een derde partij, zodat de Bank niet gehouden was haar op dat moment op de hoogte te stellen van de betalingen of de transacties te blokkeren.

4.11 De Commissie is van oordeel dat, gelet op bovengenoemde omstandigheden, voor de Bank onvoldoende aanleiding bestond om Consument op de hoogte te stellen, dan wel de rekeningen van Erflater te blokkeren, vanwege de transacties die plaatsvonden. Voor de Bank was immers kenbaar dat de betalingen werden verricht door daartoe bevoegde personen en met de bankpas van Erflater zelf. Uit de eerder genoemde verklaring van de behandelend arts van Erflater blijkt dat Erflater volledig bij bewustzijn was. In de periode van juli 2014 tot begin 2016 zijn de betalingen nooit betwist door Erflater of door Consument, zodat voor de Bank geen twijfel bestond over de rechtsgeldigheid van de betaalopdrachten. Door Consument is niet voldoende aannemelijk gemaakt dat de betalingen tegen de wil van Erflater in zijn gedaan. Het uitvoeren van de rechtsgeldig gegeven betaalopdrachten door de Bank kan niet worden aangemerkt als een tekortkoming in de nakoming van haar zorgplicht.

De afwikkeling van de nalatenschap

4.12 Consument heeft aangevoerd dat in de afwikkeling van de nalatenschap onnodig vertraging is opgelopen door de handelwijze van de Bank. De kosten van de Executeur zijn daardoor onnodig hoog opgelopen.

4.13 De Bank stelt zich op het standpunt dat vertraging in de afwikkeling van de nalatenschap te wijten is aan handelen van de Executeur.

4.14 De Commissie merkt op dat de opgelopen vertraging veroorzaakt is door verschillende factoren. In de eerste plaats is vertraging ontstaan door miscommunicatie tussen de Bank en Executeur. Vanaf het moment dat duidelijk werd bij welke medewerker van de Bank Executeur terecht kon, heeft de afwikkeling van de nalatenschap niet buitensporig lang geduurd, mede gelet op de aangegeven tijd van twee tot zes weken.

Hoewel het op de weg van de Bank had gelegen om duidelijk te communiceren, leidt dat er naar het oordeel van de Commissie niet toe dat de Bank enkel door vertraging moet opdraaien voor de kosten van Executeur.

4.15 In de tweede plaats is de afwikkeling van de nalatenschap vertraagd doordat medewerking aan de zijde van [partner] noodzakelijk was. De vertraging is daarom inherent verbonden met de wijziging van de tenaamstelling van de rekening van Erflater. Nu de wijziging naar het oordeel van de Commissie rechtsgeldig was, geldt dat de vertraging niet aan de Bank toe te rekenen is. Het gebrek aan medewerking betreft een geschil tussen Consument en [partner].

Conclusie

4.16 Gelet op het voorgaande oordeelt de Commissie dat de klacht van Consument ongegrond is.

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.