Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0739
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 april 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING Bank
Datum uitspraak	: 18 augustus 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument vordert inzage in de bankrekening van haar overleden moeder. Die rekening is vanwege onenigheid tussen de erfgenamen door ING Bank geblokkeerd. De commissie wijst de vordering van de consument af en verwijst daarbij naar haar eerdere uitspraken Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-762 en 2019-888.

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) het verweerschrift van ING Bank; 3) de reactie van de consument (de repliek).

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich vanwege duidelijke eerdere uitspraken in soortgelijke zaken leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend, zodat partijen elkaar daaraan niet kunnen houden.

2. Het geschil

De feiten

2.1 Consument is de dochter van mevrouw X, die op [datum] 2019 is overleden. Mevrouw X wordt hierna aangeduid als erflaatster en had 9 kinderen, waarvan er 1 is vooroverleden.

2.2 Erflaatster hield een rekening aan bij ING Bank. Zij leed aan dementie in haar laatste levensjaren.

2.3 In februari 2018 heeft ING Bank de betaalpas die aan de rekening van erflaatster was gekoppeld geblokkeerd. Op dat moment is ook een machtiging ingetrokken die erflaatster aan haar kleinzoon had afgegeven.

2.4 Eind 2018 heeft een broer van de consument aangifte gedaan bij de politie vanwege fraude met de bankrekening en verduistering van het paspoort van erflaatster. Het proces-verbaal is aan ING Bank gezonden.

2.5 Na het overlijden van erflaatster is de tenaamstelling van de rekening gewijzigd in "de ervan van [X]".

2.6 Op 18 januari 2020 heeft een zuster van de consument [mevrouw Y] ING Bank verzocht om haar de beschikkingsbevoegdheid over de betaalrekening van de erflaatster te geven. ING Bank heeft dat verzoek gehonoreerd.

2.7 De consument heeft op 19 april 2020 een verzoek aan ING Bank gericht om de afschriften van de betaalrekening toe te zenden. Naar aanleiding van dit verzoek heeft ING Bank besloten om het hiervoor genoemde beheer van de rekening door mevrouw Y te beëindigen en heeft zij het verzoek tot inzage van de consument afgewezen. In dat laatste kader heeft ING Bank de consument gemeld dat zij een Verklaring van Erfrecht (VvE) aan ING Bank dient te zenden, voordat inzage kan worden gegeven.

De klacht en vordering

2.8 De consument stelt dat de machtiging aan de kleinzoon op 2 februari 2018 is ingetrokken en dat zij samen met moeder op 12 februari 2018 naar een filiaal van ING Bank is gegaan om daar de intrekking van de machtiging te bevestigen. De consument heeft gesteld dat zij op 14 mei 2018 de rekening heeft laten blokkeren. Voor zover de rekening toen niet geblokkeerd is, had dat moeten gebeuren nadat de broer van de consument het proces-verbaal aan ING Bank stuurde in december 2018. Het is de consument gebleken dat er na 2 februari, 12 februari, althans 14 mei 2018 nog transacties zijn verricht vanaf de bank-rekening van erflaatster, die niet meer hadden mogen plaatsvinden.

De consument heeft om die reden een gerechtvaardigd belang bij de inzage in de transacties na de datum van de intrekking van de machtiging en blokkering van de rekening, vanaf begin 2018. Via haar gemachtigde heeft de consument aangegeven dat het daarbij slechts gaat om inzage in de bankrekening van de erflaatster.

Het verweer

2.9 ING 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 De commissie merkt op dat de consument tevens geklaagd heeft over de afhandeling van het verzoek en de behandeling van de klacht in de interne klachtprocedure. De gemachtigde van de consument heeft in dat verband diverse malen moeten rappelleren bij ING Bank, waarna er vervolgens naar een verkeerd adres correspondentie werd verzonden. De commissie merkt op dat het dossier blijk geeft van een reeks slordigheden aan de zijde van de bank. Omdat aan deze fouten op zichzelf genomen geen vordering verbonden is en ING Bank voor haar handelen excuses heeft aangeboden, vertrouwt de commissie erop dat ING Bank er zorg voor zal dragen dat de kans op dergelijke fouten en vertragingen in de toekomst geminimaliseerd wordt.

3.2 Daarnaast merkt de commissie op dat het dossier ook overigens niet vrij van fouten lijkt. Niet ondenkbaar is dat de omstandigheden die onder de feiten zijn opgenomen voor ING Bank reden hadden moeten vormen om in een eerder stadium tot een blokkade van de rekening over te gaan, of in ieder geval nader onderzoek te doen of een blokkade van de rekening gewenst werd. Dat er na het overlijden en zonder daartoe een verklaring van erfrecht te verlangen, beheer werd gegeven aan een zuster van de consument is merkwaardig, aangezien ING Bank niet ontkent dat zij een proces-verbaal heeft ontvangen, waaruit genoegzaam blijkt dat er tussen de erfgenamen onenigheid ontstaan is.

3.3 Een oordeel over die omstandigheden wordt van de commissie in dit geval echter niet gevraagd, aangezien de gemachtigde van de consument de vordering heeft beperkt tot het inzagerecht in de rekeninggegevens. Voor dat inzagerecht zijn de voornoemde omstandigheden niet van belang. Die omstandigheden geven immers aanleiding voor de vaststelling dat na het overlijden juist een verklaring van erfrecht door ING Bank gevraagd had moeten worden. De rechtsvraag is dus beperkt tot de vraag of ING Bank ten onrechte vereist dat een verklaring van erfrecht wordt gezonden voordat zij inzage in de rekening van erflaatster geeft.

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank in dit geval terecht een verklaring van erfrecht heeft verlangd als voorwaarde voor het inzien van de bankrekening. Dit oordeel is in lijn met eerdere uitspraken over de onderhavige problematiek. Zie daarvoor de uitspraken Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-762 en 2019-888. In die uitspraken is artikel 4:182 Burgerlijk Wetboek (BW) uitgelegd, waaruit blijkt dat na het overlijden van erflaatster de erfgenamen enkel gezamenlijk in haar rechten treden. Van die rechten maakt het inzagerecht deel uit. Het komt de erfgenamen gezamenlijk toe, niet individueel. De commissie concludeert daarom dat de voorgelegde vordering dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze 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.