Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0113
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 5 februari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De vader van de consument hield twee betaalrekeningen en twee beleggingsrekeningen aan bij de bank. De vader van de consument is in 2019 overleden en de consument en haar zus zijn de erfgenamen van zijn nalatenschap. De consument heeft gesteld dat de bank een te lange afhandelingstermijn heeft gehanteerd ten aanzien van haar deel van de nalatenschap. De bank heeft zich gemotiveerd verweerd tegen de stellingen van de consument. De commissie oordeelt dat de bank geen verwijt kan worden gemaakt ten aanzien van de afhandeling van de nalatenschap, nu de vertraging aan de consument zelf is te wijten. De bank heeft de consument voldoende informatie en instructies gegeven om te zorgen voor een spoedige afwikkeling. Dat de consument deze instructies niet heeft gevolgd, is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid geen omstandigheid die aan de bank kan worden toegerekend. De commissie oordeelt daarom dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

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 hierbij om: 1) de klacht van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit houdt in dat de uitspraak niet-bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid

2.1 De vader van de consument hield twee betaalrekeningen en twee beleggingsrekeningen aan bij de bank. Op [datum] 2019 is hij onverwacht overleden. De consument is gezamenlijk met haar zus erfgenaam van de nalatenschap, die zij zuiver hebben aanvaard.

2.2 Op 7 februari 2020 hebben de consument en haar zus de bank geïnformeerd over het overlijden van hun vader. De bank heeft in reactie hierop het formulier 'rekening op 1 naam na overlijden' (hierna: het formulier) aan hen verstuurd. De consument en haar zus hebben door middel van het formulier, dat de bank op 24 februari 2020 retour heeft ontvangen, de rekeningen van hun vader opgezegd. Zij hebben handgeschreven het volgende op het formulier vermeld:

> *"Voor {de zus} moeten beide beleggingsrekeningen voor de helft blijven bestaan. Indien gewenst kunnen deze belegingen naar een op haar naam gestelde beleggingsrekening(en) overgezet worden. In een later stadium zal zij samen met uw beleggingsadviseur {naam adviseur} een passend profiel maken.*
> *Voor {de consument} kunnen de helft van beide beleggingsrekeningen bestens verkocht worden en daarmee liquide gemaakt worden. De bedragen kunnen overgemaakt worden op haar ING rekening.*
> *Het is duidelijk dat niet alle stukken (aand/obl/enz) in deelbare hoeveelheden aanwezig zijn. We namen aan dat er een evenredige waarde verdeling gemaakt wordt."*

2.3 Op 24 februari 2020 heeft de bank per brief bevestigd dat de betaalrekeningen zijn beëindigd en dat de gelden daarop binnen 7 werkdagen zullen worden overgeboekt naar de door de consument en haar zus opgegeven rekeningnummers. Tevens is vermeld dat de beleggingsrekeningen van hun vader naar verwachting binnen drie weken zullen worden beëindigd.

2.4 Op 25 februari 2020 heeft de bank de zus van de consument als volgt geïnformeerd:

> *"(…)*
> *Wij hebben uw verzoek voor het verdelen van de beleggingsrekeningen door gestuurd naar onze afdeling beleggingen. Zij kunnen geen 50/50 verdeling maken en dienen exact te weten om hoeveel stukken het gaat per fonds.*
>
> *Om dit in gang te zetten kunt u, als wettelijke bevoegde, bijgaand formulier volledig invullen en ondertekend, door beide bevoegde, aan ons retourneren. Pas nadat de beleggingsrekeningen zijn afgewikkeld dan kan de betaalrekening worden beëindigd.*
> *(…)"*

2.5 Naar aanleiding van deze brief en met het oog op de verwerkingstermijn van drie weken, heeft de consument op 28 februari 2020 telefonisch haar opdracht om 'bestens te verkopen' ingetrokken, omdat zij koersdalingen voorzag en drie weken voor effecten naar haar mening een lange termijn is.

2.6 Begin maart 2020 heeft een gesprek plaatsgevonden, waarna de beleggingsstukken conform de wens van de consument en haar zus zijn verdeeld. Op 3 maart 2020 zijn de stukken van de zus overgezet naar haar beleggingsrekening. De bank kon de stukken van de consument echter niet verkopen, omdat zij op 28 februari 2020 de verkoopopdracht had ingetrokken. De bank kon de stukken ook niet overzetten naar de consument, omdat zij niet beschikte over een beleggingsrekening bij de bank, wat wel een vereiste is.

2.7 De consument heeft een klacht ingediend bij de bank, vanwege de trage afhandeling van haar opdracht van begin februari 2020 (zie 2.2 van deze uitspraak).

De bank heeft haar, voor zover relevant, op 27 mei 2020 als volgt bericht:

> *"(…) U stelt dat u niet begrijpt waarom het verdelen van een rekening in het kader van een erfenis niet direct in gang wordt gezet. Dit gebeurt normaal gesproken ook als u via het voor u bekende formulier de correcte aantal posities had ingevuld en geen 50/50 verdeling had ingevuld. Dit stond nogmaals expliciet aangegeven in het formulier. Nu heeft u ervoor gekozen om de beleggingen niet te verkopen. In zo'n geval moet u uiteraard wel een eigen beleggingsrekening hebben om de stukken naar over te boeken. Ik zie echter in ons systeem dat u tot op heden nog steeds geen eigen beleggingsrekening heeft geopend. Ik zou u daarom als eerste aanraden om dit zo snel mogelijk te doen. Een zelf op de beurs rekening kan gemakkelijk via ING.nl worden geopend en voor een vermogensbeheer rekening is een gesprek met een vermogensadviseur vereist met daarbij inderdaad een passend beleggingsprofiel. Vervolgens kunt u nogmaals een verzoek indienen om de posities over te boeken. (…)"*

Bij de brief van 27 mei 2020 heeft de bank tevens een overzicht van de beleggingsstukken van de vader toegevoegd.

2.8 Op 20 juni 2020 heeft de consument nogmaals een klacht ingediend bij de bank. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid, waarna de consument haar klacht aan het Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

2.9 De consument is zeer ontevreden over de afhandeling van de nalatenschap (meer specifiek de beëindiging van haar deel van de beleggingsrekeningen) door de bank. De consument was op het moment dat haar vader overleed woonachtig in Spanje. Zij had dan ook geen eerdere mogelijkheid dan in februari 2020 om deze bankzaken te regelen. Haar zus had in januari 2020 wel meerdere afspraken met de bank. De bank heeft het deel van de nalatenschap dat aan de zus toebehoort wel tijdig kunnen afsplitsen en op haar beleggingsrekening kunnen overboeken. De (man van) consument heeft geprobeerd een beleggingsrekening te openen, maar daarvoor was een soort examen nodig. Na een aantal vragen volgden nog meer vragen. Zij stonden echter op het punt om op vakantie te gaan en dus hebben ze het maar gelaten.

De consument heeft gesteld dat de afhandeling door de bank onnodig veel tijd heeft gekost en heeft het gevoel dat de spelregels pas tijdens het spel werden bepaald. Zij was vooraf niet bekend met hetgeen geregeld moest worden, zoals een beleggingsrekening. De consument heeft lange tijd geen inzicht gehad in de beleggingsrekeningen van haar vader. Door de handelwijze van de bank zijn de stukken op papier minder waard geworden. Als zij de opdracht tot verkoop niet op 28 februari 2020 had stop gezet, had zij financiële schade geleden. De consument vordert daarom het 'papieren verlies', gebaseerd op de globale waarde van een aandelenpakket en de verlaging van de AEX met 50 punten van een stand van 600 naar 550. Zij heeft het schadebedrag begroot op € 4.000,00.

Het verweer van de bank

2.10 De bank heeft zich gemotiveerd verweerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Rechtsvraag

3.1 Aan de commissie ligt, kort samengevat, de vraag voor of de bank verwijtbaar jegens de consument heeft gehandeld ten aanzien van de beëindiging van de beleggingsrekeningen van de vader van de consument. Ter beantwoording van deze vraag neemt de commissie het navolgende in overweging.

Beoordeling

3.2 De commissie stelt vast dat de bank - nadat zij bekend werd met de officiële mededeling dat de vader van de consument was overleden - een brief en het benodigde formulier aan de consument en haar zus heeft verzonden. Nadat de bank het ingevulde en ondertekende formulier retour heeft gekregen, heeft zij per brief aangegeven dat zij niet kon overgaan tot beëindiging van de beleggingsrekeningen (zie 2.4 van deze uitspraak). Hiervoor was namelijk vereist dat de exacte stukken per fonds werden opgegeven.

3.3 Na een gesprek met de bank in maart 2020, waarin deze verdeling wel duidelijk is geworden, heeft de bank de stukken verdeeld. De stukken die aan de zus van de consument waren verdeeld, zijn direct naar haar beleggingsrekening overgeboekt. Aangezien de consument niet over een beleggingsrekening beschikte, kon de bank haar deel van de beleggingsstukken niet overboeken. De bank kon de stukken ook niet verkopen, omdat de consument de opdracht tot verkoop inmiddels had ingetrokken. Dit zijn geen omstandigheden die voor rekening en risico van de bank kunnen komen.

3.4 De bank heeft de consument vervolgens gewezen op de mogelijkheden en de te verrichten handelingen om de beleggingsstukken over te boeken dan wel te verkopen (zie 2.7 van deze uitspraak). De consument heeft zelf aangegeven dat ze het openen van een beleggings-rekening ‘maar heeft laten zitten’, in verband met een vakantie. De bank heeft bij verweer aangegeven dat in december 2020 nog steeds geen beleggingsrekening is geopend en dat op dat moment ook geen nieuwe verkoopopdracht was gegeven.

3.5 De commissie oordeelt dat de twee mogelijkheden (meermaals) duidelijk door de bank aan de consument zijn gecommuniceerd. Dat zij van geen van deze mogelijkheden gebruik heeft gemaakt, is geen omstandigheid die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid voor rekening en risico van de bank zou moeten komen. Daarbij is niet komen vast te staan dat de consument enig financieel nadeel heeft geleden, waardoor haar vordering ook niet voor vergoeding in aanmerking komt.

Conclusie

3.6 De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de bank verwijtbaar jegens de consument heeft gehandeld. Dat de afwikkeling van het deel van de beleggingsstukken die aan de consument zijn verdeeld lang heeft geduurd, is niet aan de bank te wijten. De bank heeft namelijk in duidelijke bewoordingen uitgelegd dat de consument twee opties heeft. De consument heeft zelf geen gebruik gemaakt van deze opties. De commissie oordeelt daarom dat de klacht ongegrond is en dat de vordering wordt 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.