Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0089
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 8 februari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Geschil tussen erfgenamen. De consument stelt dat de bank niet mocht overgaan tot het uitvoeren van de laatste betaalopdracht en het opheffen van de ervenrekening. Door de laatste betaalopdracht op verzoek van zijn zus uit te voeren zonder zijn instemming, handelt de bank in strijd met haar verplichtingen. De commissie is van oordeel dat de bank voldoende zorgvuldig gehandeld heeft en op basis van de verstrekte informatie mocht overgaan tot het uitvoeren van de betalingsopdracht en het opheffen van de ervenrekening. De vordering wordt 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument 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 consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De ouders van de consument hielden een betaalrekening aan bij de bank. De ouders zijn op [datum 1] en [datum 2] 2019, kort na elkaar, overleden. Op het moment van overlijden van zijn ouders had de consument al enige tijd een bankvolmacht op de betaalrekening.

2.2 Blijkens de verklaring van erfrecht zijn de erfgenamen de consument, zijn zus en twee broers.

De consument en zijn zus zijn gezamenlijk bevoegd om namens de nalatenschap handelingen te verrichten. In november 2019 is het overlijden van de ouders aan de bank gemeld door zijn zus. De volmacht die aan de consument was verleend is na de melding per direct stopgezet.

2.3 Tussen de erfgenamen is een geschil ontstaan. De consument heeft bij de rechtbank een verzoekschrift tot benoeming van een vereffenaar van de nalatenschap ingediend. Daarbij is hij bijgestaan door een advocaat. De overige erfgenamen zijn eveneens bijgestaan door een advocaat. Na een juridische procedure is er op 13 en 14 september 2020 een schikking tussen de erfgenamen getekend. In de schikking is opgenomen:

"Artikel 8 – intrekking verzoekschrift
8.1 [De consument] verplicht zich om, terstond nadat Partijen onderhavige overeenkomst hebben getekend, in de procedure met nummer [nummer] schriftelijk een aanhoudingsverzoek van de mondelinge behandeling in te dienen voor de duur van 8 (acht) weken. Een afschrift van dat schrijven aan de rechtbank wordt gelijktijdig aan [de overige erfgenamen] gezonden.

8.2 [De consument] verplicht zich om, terstond nadat onderhavige overeenkomst is nagekomen en Partijen deze hebben uitgevoerd, het door hem ingediende verzoekschrift in de procedure met nummer [nummer] schriftelijk in te trekken. Een afschrift van dat schrijven aan de rechtbank wordt gelijktijdig aan [de overige erfgenamen] gezonden. Onder het nakomen van de overeenkomst verstaan Partijen dat zij de roerende zaken, de sieraden hebben verdeeld, notaris [naam] hebben voldaan en de kosten verband houdend met het grafmonument en zij allen een evenredig voorschot hebben ontvangen, behoudens de hiervoor genoemde mogelijke post voor onvoorziene boedelkosten.

2.4 Via internetbankieren zijn verschillende uitkeringen gedaan aan alle erfgenamen. Op 16 februari 2021 is een betaling aan de consument gedaan van € 1771,47, met de vermelding: *"laatste tranche, waarna rekening DIRECT OPHEFFEN"*. Deze betaalopdracht is door beide executeurs ingevoerd en geaccordeerd. In maart 2021 heeft de zus van de consument bij de bank aangegeven dat hiermee definitief met de consument was afgerekend en de bank verzocht de rekening te beëindigen. Het resterende bedrag van € 1796,87 kon worden verdeeld onder de overige erfgenamen.

2.5 Voordat de bank met dat verzoek instemde heeft zij de zus van de consument verzocht om inzage in de schikking tussen de erfgenamen en het schriftelijk akkoord van haar advocaat. De schikking is door de zus aan de bank overgelegd. Op 7 april 2021 ontving de bank van de advocaat van de zus en twee broers van de consument een brief. In de brief staat:

"(…) Over de afwikkeling van de nalatenschap is een conflict ontstaan en [de consument] heeft verzocht om benoeming van een vereffenaar.

Sinds augustus 2020 sta ik [de overige erfgenamen] bij ter zake de afwikkeling van de nalatenschap. [De consument] werd tot voor kort bijgestaan door mrs. [advocaat]. Op dit moment heeft [de consument] geen advocaat: de advocaten hebben het dossier gesloten.

De erfgenamen hebben op 14 september 2020 een overeenkomst gesloten. Een kopie daarvan heb ik als bijlage (*) toegevoegd. Aan die overeenkomst is uitvoering gegeven. De kosten genoemd in de artikelen 1. 1 en 5 zijn uit de nalatenschap en via voornoemde bankrekening voldaan en de roerende zaken zijn verdeeld.

In het kader van de uitvoering van de overeenkomst heeft de rechtbank de behandeling van het verzoek tot benoeming van de vereffenaar enkele malen aangehouden. De voormalig advocaat van [de consument] heeft dat verzoek op 15 maart 2021 (*) ingetrokken. Dit conform artikel 8 van de overeenkomst. Bij brief van 16 maart 2021 (*) heeft de rechtbank dat bevestigd: de procedure is ingetrokken.

Op dit moment staat nog een positief saldo op het bij uw bank aangehouden rekeningnummer. Dat bedrag komt toe aan mijn cliënten. Zij hebben onderling afgesproken dat het volledige bedrag naar een bankrekening op naam van [de zus van de consument] mag worden overgeboekt waarna zij voor de interne verdeling zal zorgen. [De consument] heeft zijn deel van het restantbedrag al ontvangen, maar weigert de betaling aan de overige erfgenamen te accorderen. [De zus van de consument] heeft u verzocht om de betaling alsnog goed te keuren waarna de bankrekening opgeheven kan worden. De nalatenschap is dan afgewikkeld. (…)"

2.6 De bank heeft ook een brief van de (voormalig) advocaat, gedateerd 15 maart 2021, van de consument ontvangen. Daarin staat:

"(…) In aansluiting op uw brief van 15 januari jl. kan ik u berichten dat de procedure namens de heer [De consument] (verzoeker: [naam]) wordt ingetrokken. (…)"

2.7 Daarnaast heeft de bank een bevestiging van de rechtbank ontvangen, gedateerd 16 maart 2021, met betrekking tot het intrekken van de procedure door de consument.

2.8 Na ontvangst van de schikkingsovereenkomst en de overige brieven, heeft de bank het verzoek van de zus van de consument gehonoreerd. De zus heeft op 13 april 2021 de laatste betaling uitgevoerd van € 1.796,87, waarna de rekening door de bank is opgeheven.

De klacht en vordering

2.9 De consument stelt dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de naleving van haar zorgplicht jegens hem door de laatste betaling van 13 april 2021 uit te voeren zonder zijn toestemming.

De bank had zowel hem als zijn zus om goedkeuring moeten vragen voordat zij uitvoering gaf aan de betaalopdracht, omdat zij gezamenlijk bevoegd zijn om handelingen uit te voeren ten behoeve van de nalatenschap. De consument verwijt medewerkers van de bank frauduleus te hebben gehandeld door in samenspraak met zijn zus de laatste betaalopdracht uit te voeren zonder zijn toestemming en de rekening op te heffen.

2.10 De consument vordert vergoeding van een bedrag van € 1.796,87 en heropening van de rekening.

Het verweer

2.11 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

3.1 Het geschil tussen partijen komt in de kern neer op de vraag of de bank het verzoek van de zus van de consument mocht uitvoeren op basis van de aan haar verstrekte documenten. De commissie komt tot de conclusie dat de bank dat mocht doen en licht dat hieronder toe.

3.2 Bij beoordeling van de hiervoor genoemde vraag is van belang dat in artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden is vastgelegd dat de bank bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht neemt en naar beste vermogen met de belangen van haar cliënt rekening houdt. Van de bank mag daarom worden verwacht dat zij de nodige zorgvuldigheid betracht bij het uitvoeren van betaalopdrachten ten laste van de boedel van de nalatenschap. Dat geldt temeer nu de bank wist dat sprake was van een geschil tussen de erfgenamen.

3.3 Blijkens de verklaring van erfrecht zijn de consument en zijn zus gezamenlijk bevoegd om te beschikken over de nalatenschap. De bank mocht daarom alleen betalingsopdrachten uitvoeren ten laste van de ervenrekening met goedkeuring van zowel de consument als zijn zus. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende zorgvuldigheid betracht door na het verzoek van de zus aanvullende informatie op te vragen voordat zij dat verzoek zou uitvoeren. Op basis van de informatie die de bank vervolgens voorhanden had, mocht zij overgaan tot het uitvoeren van de betaalopdracht en het opheffen van de rekening. Voor dat oordeel is het volgende van belang. Bij de betaling van 16 februari 2021 werd vermeld: *"laatste tranche, waarna rekening DIRECT OPHEFFEN"*. Deze betaling was door beide executeurs ingevoerd en goedgekeurd.

3.4 Uit artikel 8.2 van de schikkingsovereenkomst blijkt verder dat de consument zich ertoe had verplicht de verzoekschriftprocedure tot het benoemen van een vereffenaar in te trekken, terstond nadat de schikkingsovereenkomst door partijen zou zijn nagekomen.

Met het nakomen van de schikkingsovereenkomst wordt bedoeld dat de erfgenamen de roerende zaken hebben verdeeld, de notaris en de kosten verband houdend met het grafmonument hebben voldaan en zij allen een evenredig voorschot hebben ontvangen, behoudens de hiervoor genoemde mogelijke post voor onvoorziene boedelkosten. Dat sprake is van onvoorziene boedelkosten is de commissie in deze klachtprocedure niet gebleken. Uit de door de zus van de consument aan de bank overgelegde brieven blijkt dat de verzoekschriftprocedure is ingetrokken. De bank mocht er daarom van uitgaan dat de schikkingsovereenkomst was nagekomen en dat alle partijen een evenredig voorschot hebben ontvangen. Dat de nalatenschap niet conform de door de erfgenamen gemaakte afspraken is afgewikkeld is door de consument verder ook niet onderbouwd.

3.5 De commissie komt tot de conclusie dat de bank niet onzorgvuldig gehandeld heeft en juist prudent heeft gehandeld. De klacht is daarom ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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.