Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0686
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 28 juli 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Geschil tussen erfgenamen. De consument stelt dat de bank verkeerd heeft gehandeld door zijn zus toe te staan transacties te verrichten ten laste van de rekening van zijn ouders in de periode voor en na hun overlijden. De commissie is van oordeel dat er voor de bank geen aanleiding bestond om nader onderzoek te doen naar de transacties. De zus was als gevolmachtigde en later bewindvoerder bevoegd om de transacties uit te voeren. Dat de zus die bevoegdheid is blijven gebruiken tot na het overlijden van de ouders van de consument kan de bank niet worden verweten omdat zij niet op de hoogte is gebracht van het overlijden. De klacht is ongegrond.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies (hierna: 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 en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 31 mei 2021. Partijen hebben hieraan deelgenomen.

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 en/of rekening (hierna: de rekening) aan bij de bank. Op de overeenkomst van betaaldienstverlening waren de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2016 van toepassing.

Voor de relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden wordt verwezen naar de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Sinds 1 januari 2016 woonden beide ouders in een verzorgingstehuis. Aan de zus van de consument is destijds een volmacht verleend voor handelingen ten behoeve van de rekening.

2.3 Op [datum 1] 2016 is de vader van de consument (hierna: erflater) overleden. De bank heeft op 29 december 2016 de erven aangeschreven. In januari 2017 is de rekening door de bank bevroren.

2.4 Bij beschikking van 24 mei 2017 is de zus van de consument benoemd tot bewindvoerder van hun moeder. De consument heeft tegen die benoeming geen bezwaar gemaakt. Over het jaar 2017 is door de bewindvoerder rekening en verantwoording afgelegd, en die is goedgekeurd door de rechtbank.

2.5 De moeder van de consument (hierna: erflaatster) is op [datum 2] 2018 overleden. Op 19 juli 2018 is de bank daarvan op de hoogte gebracht. De rekening is door de bank bevroren in mei 2019. In de tussentijd is de zus gebruik blijven maken van de rekening.

2.6 De consument heeft voor het eerst een klacht ingediend bij de bank op 9 juli 2019 en de bank verzocht transacties die na het overlijden van erflaatster hebben plaatsgevonden terug te storten op de ervenrekening. Uit coulance heeft de bank drie bedragen die na de melding van het overlijden zijn afgeschreven vergoed.

2.7 De consument heeft een klacht ingediend bij de kantonrechter over het handelen van zijn zus als bewindvoerder en haar aansprakelijk gesteld voor de door hem als erfgenaam geleden schade gedurende het bewind. De kantonrechter heeft in zijn beoordeling enkel de periode van 1 januari 2018 tot en met de dag van het overlijden van erflaatster betrokken, omdat de rekening en verantwoording over 2017 reeds is goedgekeurd. Bij beschikking van 15 mei 2020 is beslist dat door de zus een bedrag van € 5.561,82 moet worden terugbetaald aan de ervenrekening.

2.8 Op 5 september 2020 heeft de consument opnieuw een klacht ingediend bij de bank en verzocht inzage te geven in de frauduleuze transacties die zijn zus op de rekening van zijn ouders heeft verricht vanaf 1 januari 2016 en deze bedragen terug te storten op de ervenrekening. Dat verzoek is door de bank afgewezen op 15 oktober 2020. Op 10 januari 2021 heeft hij een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.9 De consument stelt zich op het standpunt dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de naleving van haar zorgplicht jegens zijn ouders en hem als erfgenaam door zijn zus toe te laten frauduleuze transacties te verrichten op de rekening. Hij voert daartoe de volgende argumenten aan:

- erflater is op [datum 1] 2016 overleden. De bank had de rekening, of in ieder geval de betaalpas van de zus van de consument, direct daarna moeten blokkeren.
- De zus van de consument werd in juni 2017 benoemd tot bewindvoerder, zodat de bank er vanaf dat moment van op de hoogte was dat erflaatster dementerend was. Daarmee was de bank ook duidelijk dat er vanaf [datum 1] 2016 tot en met december 2016 oneigenlijk gebruik is gemaakt van de rekening door de zus. De bank heeft nagelaten daar iets mee te doen.
- De bank staat zijn zus vanaf juni 2017 opnieuw toe om op frauduleuze wijze gebruik te maken van de rekening door haar een betaalpas te verstrekken.
- Na het overlijden van zijn moeder op [datum 2] 2018, laat de bank opnieuw na om de rekening te blokkeren.
- Een goed functionerend fraudedetectiesysteem had moeten signaleren dat de transacties die de zus op de rekening verrichte niet passen bij een dementerende bejaarde.
- De bank weigert medewerking te verlenen om de frauduleuze handelingen van de zus in kaart te brengen zonder dat hij een verklaring van erfrecht overlegt.

2.10 De consument vordert vergoeding van alle frauduleuze transacties in de periode van [datum 1] 2016 tot en met december 2016 en vanaf [datum 2] 2018 tot heden, door hem begroot op € 30.000,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf [datum 1] 2016.

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. Als meest verstrekkende verweer heeft de bank aangevoerd dat de klacht niet behandelbaar is omdat klager geen consument is in de zin van het reglement.

3. De beoordeling

Niet-behandelbaarheidsverweer

3.1 De bank heeft in het kader van haar niet-behandelbaarheidsverweer aangevoerd dat niet is komen vast te staan dat de consument erfgenaam is vanwege het ontbreken van een verklaring van erfrecht. Weliswaar is er door de bank een financiële dienst verleend aan de moeder van de consument, maar het is niet duidelijk of de consument in de rechten en plichten van de erflaters is getreden.

De consument is daarom geen "consument" in de zin van artikel 1 van het reglement, omdat niet vaststaat dat hij een financiële dienst afneemt van de bank.

3.2 Het niet-behandelbaarheidsverweer van de bank slaagt niet. Uit de documenten die de consument heeft overgelegd blijkt immers dat hij de zoon is van erflaatster en dat er geen testament is opgemaakt. Daarmee is voor de commissie voldoende duidelijk dat hij deelgenoot is in de nalatenschap en in de rechten en plichten van erflaatster treedt. De consument voldoet daarom een de definitie van "consument" in de zin van het reglement.

3.3 De commissie merkt verder op dat uit artikel 3:171 in samenhang met artikel 3:189 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) volgt dat een deelgenoot in een gemeenschap van nalatenschap bevoegd is tot het instellen van rechtsvorderingen ter verkrijging van een rechterlijke uitspraak ten behoeve van de gemeenschap. De commissie hanteert echter als uitgangspunt dat in situaties waarin er mede-erfgenamen zijn, ook die mede-erfgenamen moeten instemmen met het indienen van de klacht. Op dat uitgangspunt maakt zij in dit geval, mede gelet op het bepaalde in de artikelen 3:171 en 3:189 lid 2 BW, een uitzondering. In gevallen zoals het onderhavige, waarin er een geschil is tussen erfgenamen onderling, levert dat immers een onmogelijke situatie op. De commissie concludeert dat de klacht behandelbaar is.

Inhoudelijke beoordeling van de klacht

3.4 Het geschil dat tussen partijen is ontstaan draait in de kern om de vraag of 1) de bank mag verzoeken om een verklaring van erfrecht en 2) of de bank gehouden is transacties die zijn verricht op de en/of rekening te vergoeden.

Verklaring van erfrecht

3.5 De commissie zal eerst ingaan op de stelling van de consument dat de bank ten onrechte verzoekt om een verklaring van erfrecht. Bij een nalatenschap is sprake van een zogenaamde gemeenschap, zoals beschreven in artikel 3:166 BW. Volgens artikel 3:170 BW is het uitgangspunt dat het beheer van de gemeenschap geschiedt door alle deelgenoten gezamenlijk. Alleen handelingen die geen uitstel kunnen lijden, kunnen door een deelgenoot zelfstandig worden verricht. In dit geval gaat het om een inzageverzoek van de consument, waarvan niet is gebleken dat het om een handeling gaat die geen uitstel kan lijden. Het inzageverzoek moet daarom in beginsel gezamenlijk worden ingediend door de erfgenamen gezamenlijk.

3.6 Het voorgaande is tot uitdrukking gebracht in de Algemene Bankvoorwaarden. In artikel 13 lid 2 van de Algemene Bankvoorwaarden is opgenomen dat de bank degene die stelt bevoegd te zijn met betrekking tot handelingen van een nalatenschap kan verzoeken om een verklaring van erfrecht of andere door de bank geaccepteerde documenten, om dat te verifiëren. Uit artikel 13 lid 3 van de Algemene Bankvoorwaarden volgt dat de bank geen informatie kan verstrekken aan afzonderlijke erfgenamen. Om duidelijkheid te verkrijgen over wie de erfgenamen zijn van de ouders van de consument verzoekt de bank om een verklaring van erfrecht te overleggen. Daarmee kan de bank beoordelen wie de erfgenamen zijn en of het informatieverzoek door alle erfgenamen gezamenlijk is gedaan.

3.7 Bij de beoordeling van de vraag of de bank in dit geval om een verklaring van erfrecht mocht verzoeken, staat voorop dat de bank een ruime mate van vrijheid toekomt bij het inrichten van haar beleid. De bank mag daarom in beginsel verzoeken om een verklaring van erfrecht bij informatieverzoeken met betrekking tot een nalatenschap. Dat is slechts anders in het geval waarin het verzoek om een verklaring van erfrecht naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 BW).

3.8 De bank heeft toegelicht dat zij om een verklaring van erfrecht heeft verzocht om er zeker van te zijn dat zij met een erfgenaam van de betreffende nalatenschap te maken heeft en aan de hand daarvan kan vaststellen of de erfgenamen gezamenlijk optreden. Gelet op de toelichting van de bank en het bepaalde in artikel 1:170 BW, is het verzoek om een verklaring van erfrecht in dit geval niet onaanvaardbaar. Verder is van belang dat uit de door de consument overgelegde documenten weliswaar blijkt dat hij de zoon is van erflaatster en dat er geen testament is opgesteld, maar niet wie de overige erfgenamen zijn. De bank mocht daarom gebruikmaken van haar beleidsvrijheid en verzoeken om een verklaring van erfrecht.

De transacties tussen [datum 1] 2016 en december 2016

3.9 De consument heeft gesteld dat de bank de rekening direct na het overlijden van erflater had moeten blokkeren en had moeten signaleren dat zijn zus misbruik maakte van de rekening tussen [datum 1] 2016 en december 2016.

3.10 Van de bank mag worden verwacht dat zij een rekening op één naam blokkeert als de rekeninghouder overlijdt. In dit geval is echter sprake van een en/of rekening, waarbij de andere rekeninghouder nog in leven was. Dat de bank de rekening niet heeft geblokkeerd kan haar reeds daarom al niet worden verweten.

3.11 Ten aanzien van de stelling dat de bank misbruik had moeten signaleren, overweegt de commissie het volgende. Volgens vaste lijn van de commissie is de rol van de bank als betaaldienstverlener beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer.

De bank kan derhalve geen verwijt worden gemaakt dat zij geen onderzoek doet naar de door de zus verrichte transacties. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat indien zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer wat bijvoorbeeld kan wijzen op frauduleuze transacties. Daarvoor is bepalend waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[1]

3.12 Uit het klachtdossier blijkt dat aan de zus van de consument een volmacht is verleend op basis waarvan zijn kon beschikken over de gelden op de rekening. Zolang de volmacht geldig is, mag de bank ervan uitgaan dat de rekeninghouders hebben ingestemd met transacties die zijn geïnitieerd door de gevolmachtigde. Naar de commissie begrijpt stelt de consument dat zijn zus geen gebruik van de volmacht kon maken vanaf [datum 1] 2016, in verband met het overlijden van zijn vader. Over het einde van een volmacht is in hoofdstuk 6, artikel 12 van de Voorwaarden voor betalen en online diensten bepaald dat de volmacht eindigt op het moment dat een van de rekeninghouders die de volmacht heeft gegeven overlijdt. Daarmee is de volmacht strikt genomen geëindigd op [datum 1] 2016 als gevolg van het overlijden van de vader van de consument. Dat zijn zus na die datum gebruik is blijven maken van de volmacht, kan de bank echter alleen verweten worden voor zover de bank ervan op de hoogte was dat de vader was overleden en dus dat de volmacht geëindigd was.

3.13 De consument heeft gesteld dat de bank in [maand] 2016 is geïnformeerd over het overlijden van zijn vader. De bank heeft die stelling gemotiveerd betwist. Volgens de bank is zij pas op 29 december 2016 op de hoogte gebracht van het overlijden van de vader van de consument. Als bewijs van haar stelling heeft zij een brief van 29 december 2016 overgelegd, waaruit blijkt dat de erven op die dag zijn aangeschreven. De consument heeft tegenover de gemotiveerde betwisting door de bank onvoldoende bewijs geleverd van zijn stelling. De commissie gaat er daarom vanuit dat de bank op 29 december 2016 is geïnformeerd over het overlijden van zijn vader.

3.14 Nu vast is komen te staan dat de bank pas op 29 december 2016 wist van het overlijden van de vader van de consument, was er voor de bank geen aanleiding om op een eerder moment nader onderzoek te doen naar de transacties waartoe zijn zus opdracht gaf. De zus van de consument was als gevolmachtigde immers bevoegd transacties te verrichten. Dat de rechtbank bij beschikking van 15 mei 2020 heeft geoordeeld dat de zus betalingen gedaan in de periode van 1 januari 2018 tot [datum 2] 2018 moet terugbetalen, betekent niet dat de betalingen in 2016, 2 jaar ervoor, frauduleus waren. Niet is gebleken dat er andere omstandigheden waren waaruit de bank toen al had moeten afleiden dat er mogelijk misbruik van de rekening werd gemaakt.

[1] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 en Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-531.

De transacties tussen [datum 2] 2018 en heden

3.15 De consument heeft verder gesteld dat de bank ook verkeerd heeft gehandeld in de periode vanaf [datum 2] 2018 tot heden. De bank had ook hier de rekening direct na het overlijden van zijn moeder op [datum 2] 2018 moeten blokkeren. Bovendien had de bank moeten signaleren dat zijn zus, dit keer als bewindvoerder, misbruik maakte van de rekening.

3.16 De bank heeft aangevoerd dat uit de bankadministratie blijkt dat zij pas op 19 juli 2018 op de hoogte is gebracht van het overlijden van de moeder van de consument. Dat de bank op een eerder moment op de hoogte zou zijn geweest van het overlijden van de moeder is door de consument niet onderbouwd. De commissie gaat er daarom vanuit dat de bank op 19 juli 2018 op de hoogte was van het overlijden van zijn moeder.

3.17 Vast staat dat de zus van de consument tot bewindvoerder is benoemd op 24 mei 2017. Gelet op hetgeen hiervoor onder 3.11 is overwogen, kan de bank ook in dit geval niet worden verweten dat de bewindvoerder gebruik is blijven maken van de rekening. De bank wist immers niet beter dan dat transacties werden verricht door een daartoe bevoegde persoon. Het is niet gebleken dat er voor de bank aanleiding bestond om tot nader onderzoek over te gaan met betrekking tot de door de zus als bewindvoerder verrichte transacties. Om diezelfde reden kan de bank ook niet worden verweten dat zij niet direct op [datum 2] 2018 de rekening heeft geblokkeerd.

Conclusie

3.18 Gelet op het voorgaande concludeert de commissie dat de klacht ongegrond is. De vordering wordt afgewezen.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

De Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 13
13 Overlijden cliënt

1 De bank moet zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis worden gesteld van het overlijden van de cliënt. Zolang de bank niet op deze wijze in kennis is gesteld van het overlijden van de cliënt, mag zij door of namens hem gegeven opdrachten (blijven) uitvoeren. De bank mag opdrachten die aan haar zijn gegeven voordat of kort nadat de bank in kennis is gesteld van het overlijden van een cliënt rechtsgeldig (blijven) uitvoeren als zij die uitvoering redelijkerwijs niet kan voorkomen.

2 Na het overlijden van de cliënt kan de bank verlangen dat degene(n) die stelt/stellen bevoegd te zijn (rechts) handelingen met betrekking tot de nalatenschap van de cliënt te verrichten ten bewijze daarvan een verklaring van erfrecht, afgegeven door een Nederlandse notaris, en/of andere door de bank acceptabel geoordeelde documenten aan de bank overlegt/overleggen.

3 De bank is niet verplicht opnieuw informatie te verschaffen over handelingen en transacties die zijn verricht voor het moment van het overlijden van de cliënt.

De voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2016

Hoofdstuk 6, artikelen 11 en 12
11 Volmacht

1 U mag aan iemand anders toestemming geven namens u de rekening te gebruiken. Deze toestemming noemen wij volmacht. De persoon aan wie u deze toestemming geeft is de gevolmachtigde. Wij kunnen voorwaarden stellen aan deze volmacht. Wij zijn niet verplicht om een volmacht te accepteren. En ook niet om de gevolmachtigde de rekening te laten gebruiken.

2 De regels die voor u gelden, gelden ook voor de gevolmachtigde. Dit geldt ook voor de aanwijzingen en voorschriften. Ook kunnen wij regels, aanwijzingen en voorschriften geven die speciaal voor de gevolmachtigde gelden. Zorg er dus voor dat de gevolmachtigde deze regels, voorschriften en aanwijzingen kent en zich eraan houdt. Dat geldt ook voor de wijzigingen daarvan.

3 Het handelen van de gevolmachtigde wordt aan u toegerekend. Dit betekent bijvoorbeeld dat wij het gebruik van de rekening door de gevolmachtigde als uw gebruik beschouwen. U bent hier op dezelfde manier aan gebonden en voor aansprakelijk als voor uw eigen handelen.

4 Wij gaan ervan uit dat de gevolmachtigde in ieder geval het volgende mag op basis van de volmacht:

a de rekening gebruiken, op alle mogelijke manieren, ook via een online dienst

b een krediet op de rekening gebruiken, als wij u dat hebben gegeven

c informatie ontvangen over:

- het gebruik van de rekening
- het gebruik van een krediet als wij u dat hebben gegeven
- het gebruik van bankpassen en creditcards die wij u of de gevolmachtigde hebben gegeven
- andere door ons te bepalen (bank)diensten.

De gevolmachtigde mag alle handelingen die hiervoor staan ook doen met zichzelf als wederpartij.

5 Blijkt duidelijk uit de volmacht dat de gevolmachtigde één of meer van de dingen die hiervoor in lid 4 staan niet mag? Dan mag de gevolmachtigde deze dingen niet doen.

12 Einde volmacht

1 Een volmacht mag niet meer worden gebruikt als één van de rekeninghouders die deze heeft afgegeven of de gevolmachtigde:

a overlijdt

b failliet wordt verklaard

c onder bewind wordt gesteld

d onder curatele wordt gesteld of op hem de wettelijke schuldsaneringsregeling van toepassing wordt verklaard.

2 De volmacht mag ook niet meer worden gebruikt als:

a de volmacht is verlopen

b de gevolmachtigde de volmacht opzegt

c één van de rekeninghouders die de volmacht heeft afgegeven de volmacht intrekt of herroept

d één van de rekeninghouders die de volmacht heeft afgegeven de rekening niet meer alleen mag gebruiken

e wij de volmacht of de gevolmachtigde niet langer accepteren.

3 Gebeurt er iets waardoor de volmacht eindigt? Deel dit dan meteen aan ons mee. Dit geldt ook voor de gevolmachtigde. Maak hierover afspraken met de gevolmachtigde.
Als u ons niet informeert over het einde van de volmacht, zijn wij niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Bijvoorbeeld als de persoon die de volmacht had de rekening toch nog gebruikt.

4 Heeft de gevolmachtigde opdrachten aan ons gegeven voordat of kort nadat de volmacht is geëindigd of niet meer gebruikt mag worden? Dan mogen wij deze uitvoeren als wij de uitvoering daarvan niet meer kunnen voorkomen.