**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-613**
**(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 31 juli 2018 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank |
| Datum uitspraak | : 28 augustus 2019 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |

## Samenvatting

De moeder van Consument is in 2017 overleden. Enkele maanden daarna kwam Consument erachter dat de Bank, waar haar moeder een betaal- en een spaarrekening aanhield, de zus van Consument toegang gegeven heeft tot deze ervenrekeningen. De Bank verlangt nu een verklaring van erfrecht van de erfgenamen en heeft tot die tijd een blokkade op de rekeningen geplaatst. Consument vordert inzage in de ervenrekeningen en een schadevergoeding van € 2.000,-, vermeerderd met wettelijke rente en een aantal andere kosten. Verder vordert Consument dat de Bank anderen in de toekomst anders behandelt. Deze laatste vordering kan niet behandeld worden, omdat de Commissie alleen kan oordelen over een individueel belang van Consument. Inzage in de ervenrekeningen heeft Consument gedurende de procedure van de Bank gekregen. Ten aanzien van de vordering tot schadevergoeding komt de Commissie niet toe aan een oordeel over de vraag of de Bank de zus toegang mocht geven tot de ervenrekeningen, omdat niet is komen vast te staan dat Consument schade geleden heeft. De vordering wordt afgewezen.

## 1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvullingen hierop van 2 augustus 2018 en 12 en 26 september 2018;
- de e-mailwisselingen tussen de Bank en Consument met de secretaris van Kifid in de cc, gedurende de klachtenprocedure;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift;
- de repliek van Consument en de aanvulling hierop van 3 mei 2019;
- de dupliek van de Bank.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In april 2017 is de moeder van Consument overleden (hierna: de moeder). De moeder hield een betaalrekening en een spaarrekening aan bij de Bank, met saldi van respectievelijk € 2.184,09 en € 5.284,36 (hierna: de ervenrekeningen).

2.2 Op 15 april 2017 heeft een zus van Consument (hierna: de Zus) het formulier 'Bankzaken na een overlijden' van de Bank voor akkoord ondertekend (hierna: het formulier). Op het formulier zijn de gegevens van de moeder ingevuld bij het onderdeel 'Gegevens overledene' en de gegevens van de Zus zijn ingevuld bij het onderdeel 'Gegevens wettelijk bevoegde'. Bij het onderdeel 'Verklaring en ondertekening' is onder meer het volgende opgenomen:

**Verklaring en ondertekening**

- **Ik verklaar** dat dit formulier naar waarheid is ingevuld
- **Ik ga akkoord** met de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening (uit de brochure 'Voorwaarden en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders'. Deze brochure is te lezen via ING.nl en is verkrijgbaar via 020 22 888 88 of via een ING kantoor)
- **Ik verklaar** dat ik bevoegd ben om de bankzaken van de overledene te regelen.
- **Ik ben me ervan bewust** dat het (zuiver) aanvaarden van de nalatenschap betekent dat ik eventuele schulden van de nalatenschap moet voldoen

2.3 De Bank heeft op of na 15 april 2017 het beheer over de ervenrekeningen aan de Zus toegekend.

2.4 Op 18 oktober 2017 heeft Consument een brief naar de Bank gestuurd, waarin zij meldt dat zij er niet van op de hoogte was dat het beheer over de ervenrekeningen aan de Zus verleend werd en dat zij daar geen toestemming voor gegeven heeft. In de brief is onder meer opgenomen:

*"Hierbij stuur ik een kopie van twee mails die ik gestuurd heb naar mijn zus die blijkbaar de bankzaken regelt, hierin staat ook dat ik geen volmacht heb afgegeven."*

2.5 Op 19 oktober 2017 heeft de Bank Consument een brief gestuurd in reactie op haar brief van 18 oktober 2017. In de brief van de Bank is onder meer het volgende opgenomen:

*"Mede op basis van de door u meegestuurde informatie waarin gesproken wordt over onenigheid, hebben wij besloten de Betaal- en Spaarrekening (voorlopig) te blokkeren.*

*Deze zal worden gedeblokkeerd wanneer wij van de gezamenlijke erfgenamen het signaal krijgen dat er overeenstemming is betreffende de afhandeling. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een Verklaring van Erfrecht."*

De Bank heeft op 19 oktober 2017 ook de Zus geïnformeerd dat de ervenrekeningen geblokkeerd zijn zolang de erfgenamen geen signaal afgeven dat er overeenstemming is, bijvoorbeeld in de vorm van een Verklaring van Erfrecht (hierna: VvE).

2.6 Op het gebruik van de ervenrekeningen zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing verklaard (hierna: ABV). In artikel 13.2 ABV is opgenomen:

*"Als wij om een verklaring van erfrecht vragen, moet degene die namens uw nalatenschap optreedt ons die geven."*

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering Consument*

3.1 Consument vordert inzage in de ervenrekeningen en een bedrag van € 2.000,- alsmede wettelijke rente over dit bedrag vanaf 18 juli 2017. Daarnaast vordert zij dat de Bank in de toekomst bij anderen verifieert of degene die beheer over een ervenrekening aanvraagt, daartoe gevolmachtigd is. Consument vordert het bovengenoemde bedrag omdat zij zonder inzage in de ervenrekeningen, inschat dat dit bedrag op de ervenrekeningen staat. Daar komen de kosten voor een VvE, bestede tijd en telefonie nog bij. In de repliekfase van de procedure bij Kifid heeft Consument de Bank verzocht om de Zus te verplichten een VvE aan te vragen, dan wel een derde deel van het saldo van de ervenrekeningen naar Consument over te maken.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vorderingen steunen, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. De Bank heeft haar zorgplicht geschonden door een van de erfgenamen toegang te geven tot de ervenrekeningen, zonder dit te verifiëren bij de overige erfgenamen of hen daarover te informeren. Daarnaast is het niet terecht dat de Bank Consument geen inzage geeft in de ervenrekeningen, aangezien zij erfgenaam is. Tot slot heeft de Bank een bijdrage geleverd aan de impasse met betrekking tot de ervenrekeningen, door eerst naar Consument en de Zus te communiceren dat *bijvoorbeeld* een verklaring van erfrecht nodig is om de blokkade op te heffen, en vervolgens naar Consument te communiceren dat *zonder meer* een verklaring van erfrecht nodig is.

*Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- In artikel 13.2 ABV is opgenomen dat de Bank een VvE mag verlangen. De Bank vraagt niet in alle gevallen om een VvE, maar beoordeelt aan de hand van het klantbeeld (zoals het saldo op de ervenrekening) of dat nodig is. Hiermee wil de Bank onnodige kosten voor nabestaanden voorkomen. Bij signalen over onenigheid tussen de erfgenamen wordt wel een VvE verlangd.
- Er waren geen signalen van onenigheid. De Zus heeft in het formulier verklaard dat zij bevoegd is de bankzaken te regelen.
- Naar aanleiding van de melding van Consument dat zij haar Zus geen toestemming gegeven heeft voor het beheer over de bankzaken van hun overleden moeder, heeft de Bank de ervenrekeningen geblokkeerd. Zowel Consument als haar Zus zijn schriftelijk geïnformeerd dat de blokkade pas opgeheven wordt als de gezamenlijke erfgenamen berichten dat er overeenstemming is, bijvoorbeeld door een VvE te overleggen.
- De Bank heeft in de procedure bij Kifid ter beëindiging van het geschil uit coulance aangeboden de kosten van een VvE tot een bedrag van € 500,- te vergoeden. Consument heeft dit aanbod niet geaccepteerd, omdat haar zussen ondanks dit aanbod geen medewerking verlenen aan het aanvragen van een VvE. De Bank heeft er echter geen invloed op of de zussen medewerking verlenen.
- Consument vordert schadevergoeding, maar er is geen sprake van schade. De ervenrekeningen zijn geblokkeerd, maar dat is het gevolg van het feit dat de erfgenamen blijkbaar geen VvE willen laten opstellen. De Bank kan dat niet oplossen.
- De Bank kan niet meewerken aan het verzoek van Consument om de zussen te verplichten een VvE aan te vragen. De Bank kan alleen verzoeken een VvE aan te leveren en in de tussentijd het saldo blokkeren. Zo lang de Bank geen VvE ontvangt, zal de Bank het saldo niet uitbetalen.

## 4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument bevat verschillende onderdelen, die de Commissie achtereenvolgens zal behandelen. De vordering om in de toekomst bij anderen het beheer over de nalatenschap te verifiëren, kan echter niet behandeld worden. Hoewel de Commissie er begrip voor heeft dat Consument ook aan andere klanten gedacht heeft bij het indienen van haar klacht, is de Commissie alleen bevoegd om een oordeel te geven over klachten ten aanzien van een *individueel* belang van Consument. Dit klachtonderdeel wordt dan ook niet behandeld.

*Inzage in de ervenrekeningen*

4.2 Ten aanzien van de vordering tot inzage in de ervenrekeningen, geldt het volgende. Nadat Consument in de procedure bij Kifid aan de hand van documentatie aangetoond heeft dat zij erfgename is, heeft de Bank de rekeningafschriften van de ervenrekeningen aan Consument overgelegd. Dit klachtonderdeel wordt daarom als afgedaan beschouwd.

*Is de Bank aansprakelijk uit hoofde van haar zorgplicht?*

4.3 Het volgende klachtonderdeel betreft de vraag of de Bank haar zorgplicht geschonden heeft door de Zus toegang te geven tot de ervenrekeningen zonder zich ervan te vergewissen of de overige erfgenamen daarvan op de hoogte waren en daarmee instemden.

4.4 De Bank heeft toegelicht dat per situatie bepaald wordt of een VvE verlangd wordt van nabestaanden. Dit doet zij aan de hand van het klantbeeld, zoals het saldo op de ervenrekeningen, en de vraag of er signalen zijn van onenigheid tussen erfgenamen. De achtergrond hiervan is dat de Bank nabestaanden niet onnodig op kosten wil jagen. De Commissie is van oordeel dat dit beleid op zich verdedigbaar is. In het onderhavige geval bedroeg het saldo op de ervenrekeningen echter € 7.468,45 en later is vanaf een andere bank nog € 2.001,50 overgemaakt, terwijl het aanvragen van een VvE via de Notarisservice van de Bank vanaf € 366,91 mogelijk is. Het standpunt van de Bank dat de aanvraag voor een VvE in dit geval voor onnodige kosten zou zorgen, volgt de Commissie dan ook niet zonder meer. Daarnaast is het de vraag of het ingevulde formulier voldoende informatie geeft voor het uitsluiten van onenigheid tussen de erfgenamen.

4.5 Het is dus de vraag of de Bank niet meer had moeten doen voordat zij overging tot het toekennen van het beheer over de ervenrekeningen aan de Zus. De Commissie komt echter niet toe aan een oordeel over deze vraag, omdat niet is komen vast te staan dat Consument schade lijdt als gevolg van het handelen van de Bank. Het feit dat Consument nu niet kan beschikken over het gedeelte van de ervenrekeningen waar zij recht op heeft, houdt niet in dat Consument schade lijdt. De saldi op de ervenrekeningen zijn immers geblokkeerd, en worden gedeblokkeerd zodra de Bank een VvE ontvangt. Consument heeft gesteld dat voorafgaand aan de blokkade transacties plaatsgevonden hebben op de ervenrekeningen, maar zij heeft desgevraagd niet toegelicht of daar onrechtmatig uitgevoerde transacties tussen zitten, zodat niet is komen vast te staan of Consument in die zin schade heeft geleden.

4.6 In het klachtformulier heeft Consument verder melding gemaakt van de kosten van een VvE, telefoonkosten en kosten voor bestede tijd. Gelet op de bevoegdheid van de Bank om een VvE te verlangen (artikel 13.2 ABV) vormen de kosten voor een VvE eveneens geen schade. Bovendien heeft de Bank ter beëindiging van het geschil uit coulance aangeboden de kosten voor de VvE te vergoeden, maar Consument heeft daar geen gebruik van gemaakt.

Ook de telefoonkosten en kosten voor bestede tijd worden niet als schade aangemerkt. Afgezien van het feit dat Consument die kosten niet onderbouwd heeft, worden kosten voor bestede tijd in beginsel niet vergoed. Zie de eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2018-118. De vordering tot schadevergoeding wordt dan ook afgewezen.

*De overige verzoeken van Consument*

4.7 In de repliekfase van de procedure bij Kifid heeft Consument voorgesteld dat de Bank het geschil kan oplossen door haar zussen te verplichten een VvE aan te leveren. Een andere oplossing die Consument heeft aangedragen is dat de Bank een derde van het saldo overmaakt naar Consument. De Bank heeft zich niet bereid getoond aan deze voorstellen mee te werken. De Commissie is het met de Bank eens dat zij de erfgenamen niet kan verplichten een VvE op te laten stellen. Zij kan slechts de ervenrekeningen geblokkeerd houden totdat een VvE aangeleverd is. Het is aan de erfgenamen om deze impasse te doorbreken. Ook volgt de Commissie de Bank in haar standpunt dat zij, zonder een VvE te ontvangen, het saldo van de ervenrekeningen niet kan uitbetalen. Deze laatste twee verzoeken van Consument worden daarom afgewezen.

*Slotoverweging*

4.8 Tot slot zou het de Bank sieren als zij haar aanbod om de kosten voor een VvE tot een bedrag van € 500,- te vergoeden, gestand zou doen gedurende een periode van vier weken na de datum van deze uitspraak.

## 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.*