Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1088

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, mr. J. van der Groen,
prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	10 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

Klacht niet-behandelbaar. De consument heeft in haar hoedanigheid van erfgename van haar ouders een klacht ingediend bij Kifid. De bank heeft aangevoerd dat de klacht niet behandelbaar is omdat er geen verklaring van erfrecht is overgelegd en de klacht niet door of namens alle erfgenamen bij Kifid is ingediend. De commissie oordeelt dat de klacht op grond van haar reglement niet behandelbaar is omdat er geen verklaring van erfrecht is overgelegd en de klacht niet door of namens alle erfgenamen is ingediend bij Kifid.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 (hierna: 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 en 4) de reactie daarop van de consument.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. W.T.N. Vlasveld, advocaat kantoorhoudend te Leiden.

1.3 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Wijlen de ouders van de consument hadden een betaalrekening bij de bank met bijbehorende betaalpas.

2.2 In [maand] 2024 zijn de ouders van de consument overleden. De consument en haar zus zijn de erfgenamen.

2.3 Na het overlijden van haar ouders heeft de consument vastgesteld dat in de maanden voorafgaand aan het overlijden van de ouders (tussen oktober 2023 en januari 2024) veelvuldig contant geld is genomen met de betaalpas van de ouders (in totaal € 27.000,-). Ook heeft er een grote hoeveelheid pintransacties plaatsgevonden. De zus van de consument blijkt deze betalingen en geldopnames te hebben verricht.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert vergoeding van € 13.500,-; dit is de helft van het bedrag dat door de zus is opgenomen van de betaalrekening.

2.5 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de bank alle tekenen, die konden wijzen op financiële uitbuiting van haar ouders, heeft genegeerd en dat de bank geen enkele poging heeft ondernomen om te onderzoeken of het wel goed ging met haar ouders. Zo is het adres van de betaalrekening gewijzigd. Daarnaast is in een periode van 23 dagen een bedrag van € 25.000,- aan contant geld opgenomen van de betaalrekening. Daarnaast zijn er veel pintransacties geweest. Normaliter pinden haar ouders niet meer dan € 100,- per keer. De bank had dit afwijkende rekeninggebruik moeten signaleren en moeten ingrijpen.

Het verweer

2.6 Alvorens inhoudelijk verweer te voeren heeft de bank op grond van vraag 36 onder 3 van het reglement Geschillencommissie een verzoek bij Kifid ingediend eerst verweer te mogen voeren over de behandelbaarheid van de klacht. De voorzitter van de Geschillencommissie heeft hiervoor toestemming gegeven. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling op dit verweer ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie dient te beoordelen of de klacht behandelbaar is. De commissie is van oordeel dat dit niet zo is en licht dit als volgt toe.

Standpunt van partijen

3.2 De bank heeft gesteld dat de klacht op grond van vraag 5 onder 6 van het reglement niet behandelbaar is. Uit die bepaling van het reglement volgt namelijk dat er bij Kifid een verklaring van erfrecht dient te worden overgelegd en dat een klacht uitsluitend kan worden ingediend door: óf de executeur; óf door alle erfgenamen gezamenlijk; óf door een consument met toestemming van eventuele mede-erfgenamen. In de onderhavige klacht is geen verklaring van erfrecht overgelegd en is de klacht niet ingediend door of namens alle erfgenamen gezamenlijk; aldus de bank.

3.3 De consument heeft daarentegen gesteld dat de consument en haar zus de enige erfgenamen zijn. Er is geen verklaring van erfrecht en ook geen testament.

De zus is degene die de betaalrekening heeft leeggehaald. Daarbij komt dat de consument inmiddels ook een civiele procedure tegen haar zus is gestart.

Beoordelingskader

3.4 In vraag 5 van het reglement is bepaald wie een klacht kan indienen bij Kifid. Vraag 5 onder 6 van het reglement luidt:

> *Is de consument overleden? Dan kunnen de erfgenamen of de executeur een klacht indienen of de al lopende klachtprocedure voortzetten. Er moet dan een verklaring van erfrecht aan Kifid worden verstrekt. Wordt een klacht ingediend of voortgezet door een erfgenaam en blijkt uit de verklaring van erfrecht dat er meer erfgenamen zijn? Dan moet de erfgenaam aantonen bevoegd te zijn om alle erfgenamen te vertegenwoordigen.*

3.5 Uit vraag 5 onder 6 van het reglement volgt, dat er bij het indienen van de klacht bij Kifid door een erfgenaam een verklaring van erfrecht dient te worden overgelegd. Wanneer uit de verklaring van erfrecht blijkt dat er meerdere erfgenamen zijn, dan vraagt Kifid een machtiging van *alle* erfgenamen dan wel een machtiging van de executeur testamentair als vertegenwoordiger van *alle* erfgenamen[1]. De indiener dient aan te tonen dat alle erfgenamen hebben ingestemd met een procedure bij Kifid.

3.6 Uit vraag 5 onder 6 van het reglement volgt dat, wanneer er meerdere erfgenamen zijn, Kifid een klacht van een individuele erfgenaam niet in behandeling neemt. Een klacht kan dus uitsluitend door of met instemming van *alle* erfgenamen gezamenlijk worden ingediend.[2] Op de regel dat uitsluitend alle erfgenamen gezamenlijk kunnen klagen bij Kifid, wordt geen uitzondering gemaakt in het geval dat een van de erfgenamen geen instemming verleent of wanneer er sprake is van een geschil tussen de erfgenamen.

Beoordeling

3.7 Vast staat dat – zoals door de consument gesteld – de consument en haar zus de enige erfgenamen van de ouders zijn. Daarnaast is door de consument bij Kifid geen verklaring van erfrecht overgelegd. Ook staat vast dat de klacht enkel door de consument bij Kifid is ingediend.

3.8 De commissie oordeelt dat, nu er geen verklaring van erfrecht is overgelegd, en niet is gebleken dat de andere erfgenaam heeft ingestemd met een procedure bij Kifid, de klacht niet-behandelbaar is. Dat er sprake is van een geschil tussen de consument en de andere erfgenaam maakt dit niet anders. De commissie komt dan ook niet toe aan de inhoudelijke behandeling van de klacht.

---

[1] GC Kifid nr. 2024-0293.
[2] GC Kifid nr. 2024-0589.

3.9 Ten overvloede merkt de commissie nog het volgende op. In de onderhavige klacht heeft de bank in haar brief in de interne klachtenprocedure de consument naar Kifid verwezen. Een dergelijke verwijzing van een financiële dienstverlener naar Kifid kan echter niet leiden tot behandelbaarheid van een klacht. Een mededeling door een financiële dienstverlener dat de klacht bij Kifid kan worden ingediend, kan Kifid niet binden omdat zij geen partij is bij die toezegging. Kifid bepaalt zelf op grond van het reglement of zij bevoegd is een klacht in behandeling te nemen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl