Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-271
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman – de Vogel, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 december 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 16 juni 2016
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Na het overlijden van Rekeninghoudster is het bestaan van de rekening niet doorgegeven aan de erfgenamen. Dit is teleurstellend, helaas worden bij financiële instellingen ook fouten gemaakt. Geen sprake van schade.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen;
- de door Consument toegezonden aanvullende informatie van 21 januari 2016 en 9 februari 2016;
- de bankafschriften gemaild door de Bank op 24 februari 2016;
- het verweerschrift van de Bank inclusief bijlagen;
- de reacties van Consument op het verweerschrift;
- de dupliek van de Bank.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 2 juni 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Wijlen mevrouw [X] (hierna: 'Rekeninghoudster') heeft op enig moment een bankrekening met nummer [nr.1] (hierna: 'Rekening') geopend bij de Bank. Rekeninghoudster is overleden op 11 augustus 1998. Consument, één van de erfgenamen van Rekeninghoudster, heeft de Bank hierover in kennis gesteld.

2.2 In de periode begin 1980 tot en met 1985 heeft de heer [Z] de Rekening beheerd. Medio 2014 heeft de heer [Z] een rekeningafschrift d.d. 16 mei 2014 van de Rekening ontvangen en dit heeft hij doorgestuurd naar Consument; dit is het moment dat Consument bekend is geworden met de Rekening.

2.3 Consument heeft de kwestie in augustus 2014 gemeld bij de Bank. Consument heeft verscheidene malen bankkantoor [plaats] bezocht in de hoop te achterhalen hoe dit heeft kunnen gebeuren.

2.4 Het saldo van de Rekening bedraagt op 28 oktober 2015 € 876,70. Ondanks verscheidene verzoeken van Consument heeft de Bank pas op 24 februari 2016 een kopie van alle bankafschriften en jaaropgaven verstrekt.

2.5 De Bank heeft vanaf 18 augustus 1998 kosten in rekening gebracht voor het aanhouden van de Rekening.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van de wettelijke rente vanaf februari 1998 tot aan het moment dat de rekening wordt opgezegd over het banksaldo van de Rekening, een vergoeding voor de te maken kosten van alle erfgenamen voor het corrigeren van de aangiften inkomstenbelasting van de jaren 1998 tot heden en inzage in alle rekeningafschriften en jaaropgaven van de Rekening vanaf het moment van overlijden van Rekeninghoudster. Voorts verzoekt Consument om een overeenkomst waarin met name de bankkosten worden overeengekomen. Tijdens de zitting heeft Consument ook gevorderd dat de Bank zich aansprakelijk stelt voor eventuele naheffingen van de fiscus ter zake van het niet opgegeven saldo van de Rekening.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft haar zorgplicht jegens de erfgenamen geschonden door, na ontvangst van de melding van het overlijden van Rekeninghoudster, geen inzage te verstrekken in alle lopende rekeningen en depots. Voorts heeft de Bank onrechtmatig bankkosten in rekening gebracht en geïncasseerd van de Rekening. Consument moet verantwoording afleggen aan de mede-erfgenamen en wil weten hoe dit precies heeft kunnen gebeuren.

Verweer van de Bank

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

- De Bank is onbekend met de oorzaak dat het bestaan van de Rekening destijds niet aan de erfgenamen is doorgegeven. De meest logische verklaring is dat er vanwege de afwijkende adressering, destijds sprake is geweest van dubbele opname van de gegevens van Rekeninghoudster, maar de exacte reden kan de Bank na ruim 17 jaar niet meer achterhalen.
- De Bank erkent dat zij verzuimd heeft om melding te maken van het bestaan van de Rekening en zij biedt hiervoor haar verontschuldigingen aan. Van misbruik, verduistering of opzet is geen sprake.
- De Bank heeft alle post met betrekking tot de Rekening verzonden naar het adres van de heer [Z]. Het spijt de Bank dat aan Consument verscheidene malen onvolledige informatie over de rekeningafschriften en jaaropgaven is verstrekt; zij biedt hiervoor dan ook haar excuses aan.

- Vanaf augustus 2008 heeft de Bank, net als bij al haar andere klanten, kosten in rekening gebracht voor het aanhouden van de Rekening. De Bank heeft bij de mondelinge behandeling aangegeven deze kosten te zullen vergoeden vanaf augustus 2008 tot en met de datum van de uitspraak van de Geschillencommissie.
- De Bank heeft Consument aangeboden om van de standaard procedure voor het opheffen van een betaalrekening af te wijken en te volstaan met een eenvoudige getekende opdracht.
- Aan het verzoek van Consument voor een overeenkomst waarin met name de bankkosten zijn opgenomen, komt de Bank niet tegemoet. Bij de invoering van de bankkosten heeft zij voor haar andere klanten ook geen overeenkomst opgemaakt en bovendien stelt de Bank geen overeenkomst op met een opmaakdatum in het verleden.
- Ter compensatie van het renteverlies heeft de Bank inmiddels de wettelijke rente over het banksaldo tot 3 maart 2016 vergoedt. De Bank heeft dit overgeboekt naar de Rekening.
- Consument heeft onvoldoende duidelijk gemaakt welke aanvullende kosten hij voor vergoeding wenst en de Bank ziet dan ook geen reden om Consument hierin tegemoet te komen.

4. Beoordeling

4.1 De centrale vraag in dit geschil is of de Bank haar zorgplicht heeft geschonden, doordat zij na het ontvangen van de melding van Rekeninghoudster het bestaan van de Rekening niet bekend heeft gemaakt aan de erfgenamen en aansprakelijk is voor vergoeding van de door Consument gevorderde schade.

4.2 De Commissie stelt voorop dat het teleurstellend is dat de Rekening destijds onopgemerkt is gebleven, dat de informatieverstrekking beter had gekund en dat de Commissie begrip heeft voor de onvrede van Consument. Echter is de Commissie van oordeel dat bovenstaande vraag ontkennend beantwoord dient te worden en overweegt hiertoe als volgt.

4.3 Uit de stukken blijkt dat de Bank niet exact meer kan achterhalen wat de reden is geweest van het onopgemerkt blijven van de Rekening en dat de vermoedelijke oorzaak is gelegen in de afwijkende adressering. Gezien het jaar van overlijden van Rekeninghoudster, acht de Commissie dit niet onaannemelijk. Helaas worden ook bij financiële instellingen fouten gemaakt, echter houdt dit in dit geval niet in dat er reden is voor schadeloosstelling aangezien er geen sprake is van daadwerkelijk geleden schade. Het verwijt van Consument dat er sprake is van fraude, verduistering of opzet is onvoldoende onderbouwd.

4.4 De stelling van Consument dat de Bank hem en zijn erfgenamen een vergoeding moet betalen voor het corrigeren van verscheidene aangiften inkomstenbelasting, heeft Consument onvoldoende onderbouwd. Bovendien acht de Commissie het onwaarschijnlijk dat de fiscus met een naheffing zal komen, mede gezien de hoogte van het bedrag in kwestie.

4.5 Gelet op het bovenstaande komt de Commissie tot de conclusie dat de Bank niet is gehouden om Consument, naast de reeds aangeboden compensatie van het geleden renteverlies en de in rekening gebrachte bankkosten, niet is gehouden tot het vergoeden van enige (vermeende) geleden schade of kosten.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van 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.