Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0880

(mr. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	1 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	19 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Afwikkeling nalatenschap. De bank heeft per abuis het gehele saldo van de ervenrekeningen naar een rekening van de consument overgeboekt, terwijl het saldo overgeboekt had moeten worden naar een ervenrekening van hem en zijn zus. Volgens de consument dreigt hij hierdoor in een juridische procedure verwikkeld te raken tussen hem en zijn zus. Hij vordert € 5.000,- aan advocaatkosten en toezending van kopieën van het gehele dossier van de afwikkeling van de nalatenschap. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat het handelen van de bank heeft geleid tot een geschil tussen hem en zijn zus en dat de bank niet gehouden is om kopieën van het gehele dossier, met daarin correspondentie tussen de bank en zijn zus, aan de consument te verstrekken. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van 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); het verweerschrift van de bank 3); de repliek van de consument en
4) 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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De vader van de consument hield twee spaarrekeningen aan bij de bank. Op [datum] 2020 is de vader van de consument overleden. De consument en zijn zus zijn gezamenlijk bevoegd om over de nalatenschap te beschikken.

2.2 Bij brief van 18 juni 2020 heeft de consument de bank een brief gestuurd met de volgende tekst:

> *"Betreft afwikkeling Spaarrekeningen (…)*
>
> *Mijn vader is op [datum] overleden. Ik stuur u dan ook de verklaring van erfrecht. Daaruit blijkt dat ondergetekende gezamenlijk bevoegd is voor de nalatenschap.*
>
> *Om onnodige financiële omwegen te voorkomen verzoek ik u bij deze * het totale saldo van beide rekeningen (€ 2.147 resp € 6.852 op 1-1-2019) van de genoemde spaarrekeningen vrij te geven en de helft van het saldo over te maken naar:*
>
> *[de consument], rek. nr [nummer]*
>
> *Na liquidatie kunnen de rekeningen worden opgeheven.*
>
> *(…)"*

2.3 De consument heeft zijn zus verzocht eenzelfde verzoek aan de bank te richten. Op 27 juli 2020 heeft de bank op de brief gereageerd:

> *"(…)*
>
> *Onlangs ontvingen wij uw opdracht om saldo te verdelen naar meerdere rekennummers en daarna de rekening(en) op te heffen betreffende de nalatenschap van [de ouders van de consument]. Helaas kunnen wij deze op dit moment nog niet in behandeling nemen.*
>
> *Het is bij het opheffen van een rekening niet mogelijk om de eventuele rente en saldo te verdelen over meerdere rekennummers. Hierbij vragen wij u om een nieuw verzoek tot opheffen in te sturen waar slechts 1-afrekennummer op vermeld staat. Na het ontvangen van de nieuwe opdracht kunnen wij overgaan tot het opheffen van de rekening(en). Deze opdracht dient door beide erfgenamen ondertekend te worden. (…)"*

2.4 Op 6 augustus 2020 heeft de bank een schriftelijk verzoek ontvangen van de consument en zijn zus voor het opheffen van de rekeningen.

De bank heeft vervolgens een fout gemaakt bij de verwerking van dat verzoek door op 18 februari 2021 het volledige saldo niet, overeenkomstig het verzoek, naar een erven-rekening van de consument en zijn zus, maar naar de rekening van de consument over te boeken. De consument is op 23 februari 2021 telefonisch door de bank geïnformeerd over de fout.

2.5 Op 29 maart 2021 heeft de zus van de consument een klacht ingediend bij de bank over de fout. De bank heeft in haar reactie op de klacht d.d. 23 april 2021 geschreven:

> *"**Wat is er gebeurd?***
>
> *Uit de Verklaring van Erfrecht blijkt u gezamenlijk bevoegd te zijn met [de consument]. Wij ontvingen twee verzoeken om de rekeningen op te heffen. Een formulier door enkel [de consument] ingevuld en ondertekend. Hierop had [de consument] aangegeven dat het openstaande saldo overgeboekt dient te worden naar rekeningnummer [nummer]. En een formulier die door u beiden was ingevuld en ondertekend. Dit gezamenlijk ondertekende formulier was de juiste. (…)"*

2.6 De advocaat van de zus van de consument heeft op 26 oktober 2021 een brief aan de consument gestuurd:

> *"Uw mail van 6 september 2021 heb ik in goede orde ontvangen en met cliënte besproken. Helaas moet ik constateren dat u er niet in geslaagd bent een inhoudelijk correcte en juridisch haalbare vaststellingsovereenkomst op te stellen. (…)*
>
> *<u>Overeenkomst bedrag € 20.000,00</u>*
>
> *Dit bedrag is overeengekomen vóórdat mijn cliënte wist dat [de bank] het saldo van ruim € 9.000,- op uw verzoek aan u heeft overgemaakt. Derhalve is de afspraak om aan u € 20.000,00 toe te kennen van nul en generlei waarde.*
>
> *Tevens stelt u dat dit bedrag reeds verrekend is. Ook deze stelling is niet onderbouwd. U laat geen enkele berekening zien.*
>
> *Overigens is de schriftelijke onderbouwing van bovengenoemde stelling in mijn bezit. [De bank] heeft schriftelijk verklaard dat zij het saldo op uw schriftelijk verzoek aan u heeft overgemaakt.*
>
> *Cliënte wenst echter hier geen ander gevolg aan de verbinden dan dat dit bedrag in de nieuwe berekening moet worden meegenomen."*

2.7 Op 21 december 2021 heeft de advocaat van de zus van de consument hem per e-mail bericht:

> *"(…)*
>
> *Omdat de termijn die ik u gesteld had inmiddels ruimschoots is verstreken, zal ik mijn cliënte adviseren over te gaan tot dagvaarden. (…)"*

2.8 De consument heeft op 25 januari 2022 een klacht ingediend bij de bank over de communicatie over de fout naar zijn zus toe en de bank verzocht hem het complete dossier vanaf de datum van overlijden tot aan zijn klacht aan hem te verstrekken. De bank heeft daar op 28 maart en 11 mei 2022 op gereageerd. In haar reacties heeft de bank aangegeven dat zij een fout heeft gemaakt door het gehele saldo van de spaarrekeningen naar zijn rekening over te boeken. Daarnaast heeft de bank een aantal documenten en kopieën van correspondentie met betrekking tot de afwikkeling aan de consument gestuurd. Voor het overige heeft de bank het verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

2.9 De consument stelt dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld door het volledige saldo van de spaarrekeningen over te boeken naar zijn rekening en zijn zus daarover verkeerd te informeren. Ter onderbouwing van deze stelling voert hij het volgende aan. Tussen hem en zijn zus was overeenstemming bereikt over het verdelen van de gelden. Tot uitvoering van het voorstel is het vervolgens niet gekomen. Dit is te wijten aan het handelen van de bank. In de brief van de bank aan zijn zus van 23 april 2021 heeft de bank de suggestie gewekt dat de consument zou hebben verzocht om het gehele saldo naar zijn rekening over te boeken, terwijl het een fout van de bank was. De advocaat van zijn zus heeft deze brief aangegrepen om te dreigen met een juridische procedure tegen de consument wegens fraude. Om zich te kunnen verdedigen heeft de consument de bank verzocht hem kopieën van het volledige dossier te overhandigen, maar dat weigert de bank.

2.10 De consument vordert een bedrag van € 5.000,- aan advocaatkosten die hij voor de door de advocaat van zijn zus aangekondigde procedure verwacht te maken. Daarnaast vordert hij dat de bank hem kopieën stuurt van het complete dossier.

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

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Het geschil tussen partijen draait om de vraag of de bank onzorgvuldig heeft gehandeld jegens de consument in de afwikkeling van de nalatenschap van zijn vader en daarom gehouden is hem inzage in het volledige dossier te geven en een bedrag van € 5.000,- te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Beoordeling

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de bank een fout heeft gemaakt door het gehele saldo van de spaarrekeningen van de vader over te boeken naar de rekening van de consument. De bank heeft dat in haar brieven aan de consument ook erkend. Waar het in deze zaak om gaat is of de bank vervolgens onzorgvuldig heeft gehandeld jegens de consument door bij zijn zus de suggestie te wekken dat hij zou hebben verzocht om het gehele bedrag aan hem over te maken. Hierdoor is volgens de consument een geschil ontstaan tussen hem en zijn zus.

3.3 De bank heeft zich als volgt verweerd tegen de stellingen van de consument. Nadat zij de fout was begaan, heeft de bank zowel de consument als zijn zus hierover uitgebreid geïnformeerd en excuses gemaakt. Waarom er dan toch een procedure tegen hem is of zal worden gestart is door hem niet verduidelijkt. De consument had zelf het gedeelte van de saldi dat voor zijn zus bestemd was aan haar over kunnen maken. Uit notities van de bank blijkt dat de consument op 26 maart 2021 in een gesprek met de bank al te kennen heeft gegeven dat hij niet van plan was dat te doen. Waarom de consument akkoord is gegaan met een voorstel over de verdeling en vervolgens zelf weigert daar gevolg aan te geven is onduidelijk gebleven. De bank ziet niet in waarom de consument inzage in het gehele dossier inclusief correspondentie tussen zijn zus en de bank zou moeten krijgen. De bank heeft de consument kopieën verstrekt van tussen de bank en de consument gevoerde correspondentie, maar meent dat het haar niet vrijstaat om de consument inzage te verschaffen of kopieën te verstrekken van tussen de bank en de zus van de consument gevoerde correspondentie. Verder heeft de consument het bedrag van € 5.000,- op geen enkele wijze onderbouwd.

3.4 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat er geen feiten of omstandigheden zijn gebleken waaruit volgt dat er enig verband is tussen het handelen van de bank en het geschil tussen de consument en zijn zus. Uit dit oordeel vloeit voort dat de door de consument gestelde schade, bestaande uit de kosten die hij stelt naar verwachting te zullen maken, evenmin veroorzaakt is door het handelen van de bank, nog daargelaten dat niet vaststaat dat de consument deze kosten daadwerkelijk zal maken.

3.5 De commissie oordeelt verder dat de bank mocht weigeren om de consument inzage in of kopieën van het volledige dossier te geven, nu het de bank niet vrijstond om de correspondentie tussen de bank en de zus van de consument met hem te delen.

3.6 Gelet op het voorgaande is de klacht van de consument ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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