Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0168

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer,

prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	27 februari 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1], mevrouw [naam 2] en de heer [naam 3], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Onbevoegde opname van een bankrekening. De consumenten hadden als enig erfgenamen van hun overleden vader een gezamenlijke bankrekening met hun stiefmoeder. Hun stiefmoeder kwam te overlijden, waarna haar erfgenamen een bedrag van de gezamenlijke rekening hebben opgenomen. De consumenten vorderen dat de bank hen de helft van dat bedrag vergoedt of dat de bank hen terugbrengt in de oude situatie door de bankrekening met het opgenomen bedrag te crediteren. De fout van de bank staat vast. De consumenten hebben hun schade echter niet onderbouwd. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) 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 consumenten 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 consumenten, de heer [naam 4] (hierna: vader), hield samen met zijn echtgenote, mevrouw [naam 5] (hierna: stiefmoeder), een betaalrekening en spaarrekening (hierna gezamenlijk: bankrekening) aan bij de bank.

2.2 Op [datum] 2007 is de vader van de consumenten overleden. Uit de akte van erfrecht van 25 juni 2008 blijkt dat de consumenten enig erfgenaam zijn.

2.3 In haar brief van 2 juli 2008 heeft de bank bevestigd dat zij de akte van erfrecht heeft ontvangen. Ook heeft zij de consumenten medegedeeld dat de bankrekening geblokkeerd is voor betalingsverkeer. Verder was in de brief vermeld dat de bankrekening op naam van de consumenten en hun stiefmoeder is gezet en dat zij samen tekeningsbevoegd zijn.

2.4 Op enig moment heeft een wijziging plaatsgevonden. De bankrekening stond sindsdien niet meer op naam van de consumenten. De consumenten hebben de bank op 14 december 2019 per e-mail gevraagd de bankrekening opnieuw op naam van de erven te zetten. Daarbij gaven zij aan dat hun stiefmoeder geen toestemming had om geld van de bankrekening af te halen.

2.5 Op 16 december 2019 heeft de bank per e-mail aangegeven dat zij de bankrekening op naam van de consumenten (zonder 'erven') en op naam van hun stiefmoeder kon zetten. De consumenten hebben op dezelfde dag per e-mail aan de bank hun vrees geuit dat de bankrekening leeggehaald zou worden door hun stiefmoeder. Zij hebben de bank gevraagd dit te voorkomen en of een tweehandtekeningen-autorisatie mogelijk is voor elke transactie.

2.6 De bank heeft de consumenten op 16 december 2019 per e-mail geantwoord dat de consumenten gezamenlijk bevoegd zijn met hun stiefmoeder. En dat de handtekeningen van beide rekeninghouders nodig zijn voor een wijziging. De bank heeft aangeboden het saldo op de spaarrekening te blokkeren, zodat voor overboekingen vanuit de spaarrekening de toestemming van de consumenten nodig is.

2.7 De stiefmoeder van de consumenten is in [maand] 2021 overleden. De consumenten hebben de bank op 9 november 2021 opnieuw per e-mail gevraagd rekening te houden met de tweehandtekeningen-autorisatie.

2.8 Op 23 juni 2022 heeft een erfgenaam van de stiefmoeder een bedrag van € 45.991,16 via de spaarrekening overgemaakt naar de betaalrekening en op 30 juni 2022 is een bedrag van € 45.970,- van de betaalrekening naar een bankrekening bij een andere bank overgeboekt.

2.9 De consumenten hebben op 28 oktober 2022 per brief een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft op 25 april 2023 per e-mail gereageerd op de klacht. De verdere uitwisseling van standpunten tijdens de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.10 De consumenten stellen dat de erven van hun stiefmoeder door een fout van de bank een bedrag van € 45.970,- hebben kunnen opnemen van de bankrekening, terwijl zij daartoe niet bevoegd waren. De bank erkent deze fout.

2.11 De consumenten stellen dat zij recht hadden op de helft van het opgenomen bedrag, dat is (€ 45.970,- / 2 =) € 22.985,-. Zij vorderen dat de bank hun dit bedrag betaalt of dat de bank hen terugbrengt in de oude situatie door de bankrekening met het opgenomen bedrag te crediteren.

Het verweer

2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank de consumenten een schadevergoeding moet betalen. De commissie is van oordeel dat de bank de consumenten geen schadevergoeding hoeft te betalen. Hieronder wordt dit oordeel toegelicht.

3.2 De consumenten hebben geen bewijs geleverd waaruit blijkt dat zij schade hebben geleden door de fout van de bank. Vast staat dat de erven van de stiefmoeder het bedrag van € 45.970,- onbevoegd hebben opgenomen. Vast staat echter niet dat de consumenten hierdoor schade hebben geleden. Het is gezien de stellingen van consumenten voor de commissie niet vast te stellen, of – en zo ja tot welk gedeelte – zij een aanspraak hadden ten aanzien van het opgenomen bedrag, alleen al omdat de bankrekening voor diens overlijden op naam stond van de vader en de stiefmoeder. Evenmin is duidelijk of de consumenten het onbevoegd opgenomen bedrag kunnen verhalen op de erven van hun stiefmoeder.

3.3 Anders dan de consumenten stellen, is het aan hen en niet aan de bank om te bewijzen dat zij schade lijden, nu de bank dit betwist. De door de consumenten overgelegde berekening van 1 augustus 2008 is daarvoor niet voldoende. De berekening is niet door de notaris ondertekend en betreft slechts een indicatie. De consumenten hebben verklaard dat zij niet (meer) over andere relevante bewijsstukken beschikken waaruit een verdeling blijkt. Verder hebben de consumenten niet mee willen werken aan het voorstel van de bank om een notaris onderzoek te laten doen om vast te stellen of de consumenten recht hadden op (een deel van) het saldo van € 45.970,-.

3.4 Nu niet vaststaat dat de consumenten schade hebben geleden, komt de commissie niet toe aan het bespreken van causaal verband tussen de fout van de bank en de geleden schade. De schadevordering van de consumenten wordt afgewezen.

Moet de bank de consumenten terugbrengen naar de 'oude situatie'?

3.5 De consumenten hebben ook gevorderd om hen terug te brengen in de 'oude situatie'. De commissie begrijpt deze vordering aldus dat de bank de bankrekening crediteert met het opgenomen bedrag van € 45.970,-.

Het toewijzen van deze vordering zou neerkomen op een schadevergoeding. Nu hiervoor is geoordeeld dat de schadevordering moet worden afgewezen, wordt ook deze vordering van de consumenten 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 oktober 2023, 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