Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-888
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden, mr. R.J. Paris, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 september 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 5 november 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Inzageverzoek van (een deel van) de erfgenamen in gegevens bankrekeningen van de erflater. Consument meent dat de Bank gehouden is om tegemoet te komen aan haar verzoek om informatie over de bankrekeningen van haar overleden moeder, waaronder informatie uit de periode 1999-2011. De Bank is gedurende de procedure gedeeltelijk aan het informatieverzoek van Consument tegemoet gekomen, maar gaf aan niet meer te beschikken over informatie over de bankrekeningen uit 1999-2011.Consument wenst inzage in de gegevens, omdat zij vermoedt dat twee van haar broers misbruik hebben gemaakt van de bankrekeningen van haar moeder. De Commissie overweegt dat met het overlijden van de moeder erfgenamen enkel gezamenlijk in haar rechten kunnen treden (artikel 4:182 BW). Vaststaat dat niet alle erfgenamen, en aldus niet gezamenlijk, het verzoek om inzage bij de Bank hebben gedaan. Consument meent dat zij op grond van artikel 3:171 BW een zelfstandig recht tot inzage heeft, omdat zij de informatie nodig heeft om in een procedure bij de rechtbank schade te verhalen op haar broers. Artikel 3:171 BW geldt echter niet voor rechtsvorderingen tegen mede-erfgenamen en gaat hier daarom niet op. Daarnaast kan de Bank niet verplicht worden om gegevens over de bankrekeningen langer dan de wettelijke bewaartermijn van zeven jaar te bewaren (artikel 2:10 lid 3 BW). De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de e-mail van de Bank van 14 februari 2019;
- de brief van Consument van 3 maart 2019;
- de e-mail van de Bank van 1 mei 2019;
- de brief van Consument van 1 juni 2019;
- de e-mail van de Bank van 6 augustus 2019;

- de brief van Consument van 18 september 2019.

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 De moeder van Consument (hierna: 'de Moeder') hield bankrekeningen aan bij de Bank. Op 10 januari 2011 is de Moeder overleden. In de verklaring van erfrecht zijn de zes kinderen van de Moeder genoemd als erfgenaam, namelijk de heer [naam broer 1] (Broer 1), de heer [naam broer 2] (Broer 2), mevrouw [naam zus 1] (Zus 1), mevrouw [naam zus 2] (Zus 2), de heer [naam broer 3] (Broer 3) en Consument. Broer 3 is benoemd tot curator van Broer 1.

2.2 De Algemene Bankvoorwaarden (ABV) luiden, voor zover relevant, als volgt:

"*Artikel 2 – Zorgplicht*
(…)
Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten en diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.
(…)

Artikel 13 lid 3 – Overlijden klant
(…)
3. Het kan zijn dat u meer dan één erfgenaam heeft. Aan informatie van afzonderlijke erfgenamen hoeven wij niet te voldoen. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan informatie over betalingen via uw rekening."

2.3 In haar testament heeft de Moeder Broer 2 aangewezen als executeur van de nalatenschap. Op enig moment is geconstateerd dat Broer 3 een bedrag van € 98.000,- heeft ontvangen van dan wel heeft onttrokken aan een bankrekening van de Moeder. Op verzoek van Consument, Zus 1 en Zus 2 is Broer 2 via de kantonrechter op 10 oktober 2016 ontslagen als executeur van het nalatenschap wegens disfunctioneren.

2.4 Op 23 oktober 2016 en 9 november 2016 heeft Consument de Bank per e-mail om informatie verzocht over de bankrekeningen van de Moeder om te weten wie gemachtigd was op de bankrekeningen van de Moeder tussen 1999 en 2011 en op welk adres de bank-rekeningen van de Moeder geregistreerd stonden.

2.5 Op 11 november 2016 heeft de Bank per e-mail gereageerd op het verzoek van Consument. Het e-mailbericht luidt, voor zover relevant, als volgt:

"*Wij kunnen u de gevraagde informatie niet verstrekken omdat de bevoegdheid van de betaalrekening niet geregeld is. U bent nu met alle 4 erfgenamen gezamenlijk bevoegd, dit betekent dat we voor iedere opdracht/verzoek de handtekeningen van alle 4 erfgenamen nodig hebben ter akkoord.*"

2.6 Op verzoek van Consument op 3 januari 2017 hebben Zus 1 en Zus 2 akkoord gegeven voor het informatieverzoek van Consument bij de Bank over de bankrekeningen van de Moeder.

2.7 Op 27 november 2017 heeft Consument de Bank een e-mail gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*Ik heb u eerder tevergeefs verzocht om informatie te verstrekken over de* [Bank]*-rekening van wijlen mijn moeder. Tot mijn verbazing zag ik in een procedure van* [Broer 3] en [Broer 2] *als bijlage de jaaropgaaf 2016 van de* [Bank]*-rekening van mijn moeder, gedateerd 1-1-2017. Blijkbaar ontvangen mijn broers ondanks de toegezonden uitspraak van de kantonrechter nog wel informatie, maar ontvang ik en mijn zussen deze informatie niet.*"

2.8 Op 21 maart 2018 heeft Consument een klacht ingediend bij de Bank.

2.9 Op 19 april 2018 heeft Consument de Bank per brief opnieuw om informatie verzocht.

2.10 De uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing.

2.11 In de loop van deze procedure, naar aanleiding van een e-mail van de Bank van 14 februari 2019, heeft Consument diverse informatie over de bankrekeningen van de Moeder van de Bank ontvangen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 478.553,12 vermeerderd met wettelijke rente vanaf 11 november 2016.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- De Bank dient gehoor te geven aan het informatieverzoek van Consument en haar twee zussen betreffende de bankrekeningen van de Moeder, aangezien haar beide broers weigeren mee te werken. Broer 2 heeft (mogelijk) misbruik gemaakt van de bankrekeningen van de Moeder via girotel. Door niet mee te werken frustreert de Bank de waarheidsvinding.
- Uit de bewoordingen van de ABV volgt niet dat het verboden is om aan een informatie-verzoek van afzonderlijke erfgenamen te voldoen.
- De Bank is traag geweest in het beantwoorden van de brieven van Consument, waardoor er een risico bestond dat er geen informatie meer zou zijn van voor het overlijden van de moeder. Nu de Bank wist wat er speelde, had zij hiermee rekening moeten houden. Bovendien kon in 2014 bij de Bank tot tien jaar terug worden gedownload.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie wil allereerst opmerken dat zij begrijpt dat het ontbreken van informatie over de bankrekeningen de Moeder en de situatie met haar broers zwaar drukt op Consument. Voor de juridische beoordeling van de klacht zal de Commissie zich over de volgende vragen buigen. Is de Bank gehouden om tegemoet te komen aan het inzageverzoek van Consument (alsmede Zus 1 en Zus 2) in het verstrekken van informatie over de bankrekening(en) van de Moeder over de periode tussen 1999 tot (begin) 2011? Indien dat het geval is, betekent dit ook dat de Bank aansprakelijk is voor de (gevorderde) schade?

Recht op inzage

4.2 Met het overlijden van de erflater kunnen de erfgenamen enkel *gezamenlijk* in zijn rechten treden (artikel 4:182 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). Zoals ook in GC Kifid nr. 2019-762 is geoordeeld, is het inzagerecht daarom ook een recht dat aan de erfgenamen *gezamenlijk* toekomt en niet *individueel*. Vaststaat dat niet alle erfgenamen, en zodoende niet gezamenlijk, het verzoek om inzage bij de Bank hebben gedaan. Consument meent dat zij op grond van artikel 3:171 BW een zelfstandig recht heeft om inzage te krijgen bij de Bank.

De reden hiervoor is dat zij verzochte informatie nodig heeft om in een rechterlijke procedure schade te verhalen op haar broers. Artikel 3:171 BW geldt echter niet voor rechtsvorderingen tegen mede-erfgenamen. Zie ook Hoge Raad 8 september 2000, ECLI:NL:HR:2000:AA7044 (overweging 3.4.1. e.v.).

Wettelijke bewaartermijn

4.3 De Bank heeft op grond van artikel 2:10 lid 3 BW de wettelijke verplichting om gegevens over bankrekeningen gedurende een periode van zeven jaar te bewaren.

4.4 De Commissie merkt op dat de Bank gedurende de procedure bereid is geweest om aan het verzoek van Consument tegemoet te komen. Op basis van de aanvullende informatie heeft Consument gesteld dat haar vragen slechts gedeeltelijk beantwoord zijn, maar niet volledig. Ten aanzien van de resterende vragen van Consument, die met name de periode betreffen tussen 1999 en 2011, heeft de Bank aangegeven dat zij de verzochte informatie niet meer kan achterhalen. Consument meent dat het onzorgvuldig van de Bank zou zijn, indien zij niet meer over informatie zou beschikken van langer dan zeven jaar terug.

4.5 Zoals eerder besproken in overweging 4.2, was de Bank niet gehouden om Consument tegemoet te komen in haar inzageverzoek. Het staat de Bank vrij om hiervan af te wijken. Daarnaast kan de Bank niet verplicht worden om op grond van de wettelijke bewaartermijn gegevens over de bankrekeningen langer dan zeven jaar te bewaren. De Bank heeft op 14 februari 2019 aangegeven bereid te zijn Consument tegemoet te komen in haar verzoek om informatie. Dat de Bank op dat moment niet meer beschikte over informatie over de bankrekeningen van de Moeder uit de periode 1999-2011, is niet aan haar toe te rekenen.

Conclusie

4.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.