Uitspraak Commissie van Beroep 2013-20 d.d. 11 juni 2013
(mr. C.A. Joustra, voorzitter, drs. P.H.M. Kuijs AAG, mr. W.J.J. Los en mr. F.H.J. Mijnssen, leden, en mr. M.J. Drijftholt, secretaris)

Samenvatting

Beheerovereenkomst, lastgeving. Beëindiging van het beheer van rechtswege door overlijden cliënt. Portefeuilleprofiel "vermogensbehoud" niet onjuist. Afwijking overeengekomen portefeuilleprofiel aanvaardbaar.

Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.

1. De procedure in beroep

1.1 Belanghebbende heeft bij een op 7 januari 2013 gedateerd beroepschrift, aangevuld bij een op 22 januari 2013 gedateerde brief, met bijlagen, op de voet van artikel 43 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening in verbinding met artikel 5 van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (verder Reglement van beroep) de in het geschil tussen partijen gegeven uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 27 november 2012 ter toetsing voorgelegd aan de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Beroepscommissie). Belanghebbende treedt in deze zaak op ten behoeve van de erfgenamen van erflaatster.

1.2 Belanghebbende heeft bij een op 22 maart 2013 gedateerd verweerschrift met bijlagen het beroep bestreden. Haar verweer strekt ertoe dat de Beroepscommissie het beroep zal verwerpen.

1.3 De Beroepscommissie heeft het beroep mondeling behandeld op 8 april 2013. Beide partijen waren aanwezig.

1.4 Voordat aan de behandeling van het beroep is overgegaan is door de voorzitter aan de orde gesteld dat namens belanghebbende bezwaar is gemaakt tegen deelname van de zaak door het lid van de Beroepscommissie. Deze heeft zich ter zitting teruggetrokken.

1.5 Namens de voorzitter zijn partijen gewezen op art. 7.1 Reglement van beroep waarin is bepaald dat aan de behandeling van een beroep drie, vijf of zeven leden van de Beroepscommissie deelnemen. Partijen hebben verklaard dat zij ermee akkoord gaan dat het beroep zal worden behandeld door de leden van de Beroepscommissie mr. C.A. Joustra, drs. P.H.M. Kuijs AAG, mr. W.J.J. Los en mr. F.H.J. Mijnssen. Deze leden hebben zich bereid verklaard het beroep te behandelen in een samenstelling van Beroepscommissie van de vier genoemde leden.

1.6 Hiermee wordt afgeweken van art. 7.1 Reglement van beroep. Deze afwijking is mogelijk omdat de onderhavige procedure plaatsvindt in het kader van vaststelling bij overeenkomst van hetgeen tussen partijen rechtens geldt, zulks op de voet van art. 7:900 lid 2 BW. Het staat partijen en de aangewezen adviseurs daarom vrij overeen te komen dat zij afwijken van art. 7.1 Reglement van beroep.

1.7 Partijen hebben hun standpunten bij de behandeling van het beroep ter zitting nader toegelicht en vragen van de Beroepscommissie beantwoord. Namens belanghebbende is een pleitnota overgelegd.

2. De procedure in eerste aanleg

Voor het verloop van de procedure in eerste aanleg verwijst de Beroepscommissie naar de aan deze uitspraak gehechte uitspraak van de Geschillencommissie.

3. De ontvankelijkheid van het beroep

3.1 De bank heeft bij haar verweer aangevoerd dat de brief van belanghebbende van 7 januari 2013 niet voldoet aan de in art 6.2 van het Reglement van beroep met betrekking tot aan een beroepschrift gestelde eisen. In het beroepschrift van 7 januari 2013 zijn de bezwaren van de verzoeker tegen de bestreden beslissing niet vermeld. Belanghebbende kan daarom volgens de bank niet in haar beroep worden ontvangen.

3.2 Dit beroep op niet ontvankelijkheid van het beroep is niet gegrond omdat namens de Beroepscommissie aan belanghebbende uitstel is verleend voor het formuleren van haar bezwaren tegen de uitspraak van de Geschillencommissie en dit daarop binnen de gestelde termijn is geschied.

4. Inleiding op de beoordeling van het principaal en het incidenteel beroep

4.1 De Beroepscommissie gaat uit van de door de Geschillencommissie vastgestelde feiten en van de hierna te vermelden feiten.

(i) De bank voerde het beheer over de effectenportefeuille van de erflaatster.
(ii) De erflaatster heeft een op 19 november 2002 gedateerde "`Vragenlijst risicoacceptatie" ondertekend. In deze lijst heeft de erflaatster op de hierna te vermelden vragen de eveneens te vermelden antwoorden aangekruist;

"1. Na hoeveel jaar wilt u vermogensgroei of inkomen van uw rekening gaan ontvangen?"
Antwoord: "minder dan 2 jaar."
"2. Als u eenmaal bedragen van uw rekening wilt opnemen, hoeveel jaar wilt u dit dan blijven doen."
Antwoord: "6-9 jaar".

"3. Wij doen hier een aantal uitspraken over het jaarlijkse bedrag dat u de komende 5 jaar kunt besteden aan nieuwe beleggingen. Welke van deze uitspraken komt het meest overeen met uw situatie?"
Antwoord: "Ik verwacht dat het bedrag dat ik aan nieuwe beleggingen zal kunnen besteden de komende 5 jaar zal verminderen."

"4. Hieronder doen wij vijf uitspraken van beleggers over risico en rendement. Welke van deze uitspraken beschrijft uw houding het beste?"
Antwoord: "A. Als ik beleg, is het belangrijkste dat ik geen geld verlies. Ik ben dus bereid met minder rendement genoegen te nemen, in ruil voor meer zekerheid."

"5. Inflatie kan van het rendement van uw beleggingen weinig overlaten, vooral als het om langere periodes gaat. Als bijvoorbeeld in een bepaald jaar de inflatie 4% is, geeft een belegging met een rendement van 7% maar 3% meer koopkracht. Geef aan welke van de volgende uitspraken uw houding tegenover beleggen en inflatie het beste weergeeft."
Antwoord: "Ik wil de volatiliteit van mijn portefeuille beperken, zolang ik de inflatie maar bijhoud".

"10. De ervaring leert dat beleggingen met een hoger risico op de korte termijn, meer kans hebben op grote vermogenstoename op de lange termijn. Ook het omgekeerde is het geval: beleggingen met stabiele rendementen en minimale verliezen op korte termijn, zullen niet vaak leiden tot een grote vermogenstoename op de lange termijn. Als u dit in gedachten houdt, welke van de volgende uitspraken komt dan het meest overeen met uw ideeën over beleggingen?"
Antwoord: "C. het vermijden van verliezen op de korte termijn is voor mij belangrijker dan vermogensgroei op de lange termijn."

"11. In het volgende diagram ziet u de hypothetische resultaten van vijf voorbeeldportefeuilles. Alle zijn één jaar aangehouden. Voor elk van de vijf geven wij de meest optimistische en pessimistische winst- en verliesscenario's. U ziet dat de portefeuille met de hoogst mogelijke winst ook het grootst mogelijke verlies kan lijden. Kies op basis van deze informatie de portefeuille waarbij u zich het meeste op uw gemak zou voelen."
Antwoord: "A. Portefeuille A (rendement tussen 15.6 % en -2%)."

De vragenlijst risico-acceptatie resulteerde in een risico acceptatiescore die was gelegen tussen 23 en 42. Bij een door de erflaatster gekozen tijdshorizon resulteerde dit in een portefeuilleprofiel "Vermogensbehoud".

(iii) In een op 12 februari 2003 gedateerd intakeformulier private banking, opgesteld door de bank, is met betrekking tot belanghebbende het volgende vermeld.

Bruto inkomen:	ongeveer € 1.600,00 per jaar AOW en uitkering

Vermogenssituatie:

Effecten (bank):	€ 490.000
Eigen woning:	€ 150.000
Overig onroerend goed:	€ 250.000
Overige banktegoeden (ABN):	€ 50.000
Totaal netto vermogen:	€ 950.000.

Doelstellingen, randvoorwaarden en wensen: Reservefonds afhankelijkheid: hoog

Risicoprofiel:

Kennis en ervaring:	weinig
Beleggingshorizon:	5-7 jaar
Risico acceptatie:	beperkt
Betrokkenheid:	weinig
Vermogensbehoud.	

(iv) Op 12 februari 2003 heeft de erflaatster een beheerovereenkomst voor onbepaalde tijd ondertekend. In bijlage I bij deze overeenkomst (Cliëntenprofiel en beleggingsbeleid) is het beleggingsprofiel vastgesteld op vermogensbehoud, in deze bijlage zijn de kenmerken van in de portefeuille op te nemen effecten omschreven.
Als strategische allocatie is vermeld:

	Neutraal	Min	Max
Aandelen	20%	5%	35%
Obligaties	60%	50%	70%
Alternatief	20%	10%	30%
Contanten	0%	0%	10%

(v) Op 11 januari 2008 heeft de bank voor € 10.085,00, 10.000 stuks tegen een koers van € 1,0085 belegd in Barclays CMS Stoxx 50. In 2008 zijn geen verdere aankooptransacties meer verricht. De bank heeft in dit jaar met een totale opbrengst van € 103.786,71 aan verkooptransacties ten laste van deze portefeuille verricht.

(vi) De erflaatster is op 3 april 2008 overleden.

(vii) Uit het door de bank opgestelde jaaroverzicht 2008 ten name van de erven van de erflaatster bleek dat de waarde van deze portefeuille bij het eind van dit jaar € 324.130,40 bedroeg. De portefeuille was samengesteld als volgt.

Assetallocatie:	Bedrag (€)	weging(%)	nettoresultaat
Liquiditeiten	49.083,67	-15,14	- 3,13
Aandelen en derivaten	66.242,50	-20,44	- 35,18
Vastrentende waarden	170.360,15	-52,56	- 8,71
Alternatieve beleggingen	38.444,08	-11,86	- 38,20
Totaal	324.130,40	100,00	- 20,58

4.2 Belanghebbende heeft in eerste aanleg vergoeding gevorderd van € 66.408,00 als schade die is geleden als gevolge van tekortkomingen van de bank bij het door haar gevoerde beheer. In het bijzonder verwijt belanghebbende de bank dat zij in de periode van 2003 tot eind mei 2008 financiële instrumenten in de portefeuille van erflaatster heeft opgenomen die daarvoor niet geschikt waren vanwege het gecompliceerde dan wel risicovolle karakter daarvan, de zeer lange looptijd in verhouding tot de leeftijd van erflaatster alsmede haar beleggingshorizon.

4.3 De bestreden uitspraak van de Geschillencommissie betreft twee door belanghebbende aan de Geschillencommissie voorgelegde vorderingen ter zake van het beheer over twee verschillende portefeuilles. Eén hiervan betreft de portefeuille van de erflaatster. De daarop betrekking hebbende vordering heeft de Geschillencommissie afgewezen. Daartoe heeft de Geschillencommissie, samengevat, het volgende overwogen.
De wijze waarop de bank de portefeuille van de erflaatster heeft ingericht kan, gelet op het van toepassing zijnde portefeuilleprofiel, niet als niet passend worden beschouwd. Evenmin kan worden gezegd dat dat de inrichting van de portefeuille, als geheel beschouwd, als te risicovol moet worden aangemerkt.

5. Beoordeling van het beroep

5.1 Belanghebbende heeft, samengevat weergegeven, de volgende bezwaren aangevoerd tegen het hiervoor onder 4.3 vermelde deel van de uitspraak van de Geschillencommissie.

1. De bank heeft ten onrechte het beleggingsprofiel van de erflaatster vastgesteld op “vermogensbehoud”, terwijl een meer defensief profiel passend was geweest. In de portefeuille zijn voorts financiële instrumenten opgenomen die daartoe niet geschikt waren. Hierbij noemt belanghebbende vijf voorbeelden van fondsen die te eniger tijd waren opgenomen in de portefeuille van erflaatster, te weten:
   - Rabobank Nederland 2035 7% “steepener”;
   - IKB Funding Trust “variable perpetual callable”;
   - Barclays 10 year CMS Stoxx 50 links CMS floater “structured notes”;
   - Insinger de Beaufort Real Estate Equity Fund;
   - AIG Private Equity Ltd (thans genoemd Apen Ltd).

2. De bank heeft onvoldoende informatie verstrekt met betrekking tot de risico´s die waren verbonden aan een aantal in de portefeuille van erflaatster opgenomen effecten.
3. De bank heeft, na het overlijden van erflaatster, niet het initiatief genomen over het voortzetten van het beheer over de portefeuille. Aan het einde van 2008 bleek, rekening houdend met bijschrijving en onttrekkingen, dat de portefeuille in dat jaar met € 90.632,58 in waarde is gedaald. Een dergelijk groot verlies past niet bij het beleggingsprofiel vermogensbehoud.
4. Belanghebbende is onder 6 van haar aanvullende beroepschrift ingegaan op schade die het gevolg zou zijn van door tekortkoming van belanghebbende. Zij berekent deze schade op € 66.408,--, hierbij verwijst belanghebbende naar een rapport van Vermogensmonitor van 30 juni 2010. Daar wordt deze schade afgeleid uit vergelijking van het werkelijke resultaat van de beleggingen met een fictief resultaat dat zou zijn verkregen met een fictieve (defensief ingerichte) portefeuille die is samengesteld volgens relevante benchmarks.

5.2 Het portefeuilleprofiel en samenstelling van de portefeuille.

5.2.1 De bank heeft in 2002 en in 2003 informatie ingewonnen bij de erflaatster ter vaststelling van haar cliëntenprofiel. De daarbij door de bank gestelde vragen, zie hiervoor onder 4.1 sub (ii), waren destijds ter zake dienend. Eind 2002 heeft dit geleid tot een cliëntenprofiel: "Vermogensbehoud". De door de erflaatster begin 2003 gegeven antwoorden (Zie hiervoor onder 4.1 sub (iii)) gaven geen aanleiding tot wijziging van het cliëntenprofiel. De erflaatster heeft zowel in 2002 als in 2003 vermeld dat zij een beleggingshorizon wenste van 5 tot 7 jaar.

5.2.2 Hiervan uitgaande heeft de bank, als goed beheerder van de portefeuille aan de erflaatster kunnen adviseren om bij het beheer uit te gaan van een portefeuilleprofiel "Vermogensbehoud". Dit portefeuilleprofiel is ook het uitgangspunt van de beheerovereenkomst.

5.2.3 Niet gebleken is dat de bank op enig tijdstip op de hoogte is gekomen van feiten of omstandigheden die haar ertoe zouden hebben genoopt of moeten nopen het portefeuilleprofiel van belanghebbende aan te passen. In het bijzonder behoefde de hoge leeftijd van erflaatster geen aanleiding te zijn voor een ander, meer defensief profiel.

5.2.4. Dit een en ander leidt tot de conclusie dat de bank bij het door haar gevoerde beheer diende uit te gaan van het portefeuilleprofiel "Vermogensbehoud".

5.2.5 Gelet op het hiervoor ter sprake gekomen portefeuilleprofiel, rechtvaardigt het enkele feit dat de bank één of meer van de door belanghebbende genoemde financiële instrumenten - zie hiervoor onder 5.1 sub 1- heeft opgenomen in de door haar beheerde portefeuille niet het oordeel dat de bank heeft gehandeld in strijd heeft met de haar jegens erflaatster betamende zorg. Dit zou anders kunnen zijn wanneer zou blijken dat de bank tegelijkertijd een verhoudingsgewijs te groot aantal van dergelijke - risicovolle - financiële instrumenten in de beheerde portefeuille mocht hebben opgenomen.

5.2.6 Belanghebbende voert in beroep aan dat de door haar genoemde beleggingen slechts vijf voorbeelden zijn van fondsen die te eniger tijd waren opgenomen in de portefeuille van erflaatster. Niet gesteld is hoeveel en welke van de gewraakte financiële instrumenten tot de portefeuille hebben behoord, noch ook dat zij tezamen in de portefeuille waren opgenomen en evenmin met welke andere van de gewraakte financiële instrumenten. Evenmin is gebleken dat in de portefeuille andere beleggingen waren opgenomen met een te risicovol karakter. Aldus kan hetgeen de bank heeft gesteld niet leiden tot het oordeel dat de bank door opname van de genoemde financiële instrumenten in de portefeuille is tekortgeschoten in de nakoming van verbintenissen die voor haar uit de beheersovereenkomst voortvloeiden. Er zijn bovendien geen concrete aanwijzingen dat de bank de overeengekomen bandbreedtes ten aanzien van verschillende van in de portefeuille op te nemen categorieën effecten heeft verwaarloosd of daarvan zonder goede grond van is afgeweken. Voor zover belanghebbende heeft aangevoerd dat uit de overzichten voor de jaren 2005, 2007 en 2008 de percentages in de portefeuille opgenomen obligaties lager waren dan was overeengekomen, wordt hierop nader ingegaan onder 5.2.7 tot en met 5.2.9.

5.2.7 Belanghebbende heeft voorts aangevoerd dat de portefeuille vrijwel steeds voor minder dan 50% uit obligaties bestond. Bij de mondelinge behandeling heeft zij daaraan toegevoegd dat de portefeuille:

- in 2008 voor 52,56% uit vastrentende waarden bestond waarvan slechts 36% inderdaad vastrentend was, de overige variabel of na korte tijd variabel;
- in 2007 voor 40,74% uit vastrentende waarden bestond, waarvan 35% (gedeeltelijk) variabele fondsen;
- in 2005 voor 45,48% uit "obligaties" bestond waarvan ruim 30% geen traditionele obligaties waren.

5.2.8 Bij de beoordeling van het onderhavige bezwaar moeten de cijfers over 2008 buiten beschouwing worden gelaten omdat erflaatster in begin april van dat jaar is overleden. Daardoor was het beheer tot een einde gekomen. Zoals hierna onder 5.4 nader zal worden uiteengezet is niet gebleken dat de bank na het overlijden van de erflaatster jegens haar erfgenamen is tekortgeschoten.

5.2.9 Blijft over de vraag of gezegd kan worden dat de bank wat de jaren 2005 en 2007 betreft is tekortgeschoten in de nakoming van de voor haar uit de beheerovereenkomst voortvloeiende verplichtingen. Daarover heeft de bank onweersproken aangevoerd dat zij zich gedurende een bepaalde periode niet exact heeft gehouden aan de overeengekomen bandbreedtes en dat zij haar cliënten hiervan schriftelijk op de hoogte heeft gesteld. Hierin ligt besloten dat de bank ook de erflaatster van de afwijking op de hoogte heeft gesteld. Niet is aangevoerd dat een dergelijke mededeling de erflaatster niet heeft bereikt. Als reden voor afwijking van de overeengekomen bandbreedtes heeft de bank vermeld dat zij het om belegging technische redenen onverantwoord achtte nieuwe obligatieaankopen te doen voor haar cliënten omdat de rentevergoeding op obligaties als gevolg van de dalende kapitaalmarktrente zeer laag was geworden. Nu niet is weersproken dat de bank hiervan bij haar beleggingsbeleid is uitgegaan, moet dit als vaststaand worden aangenomen.

Bij beoordeling van dit beleid moet worden gezegd dat in de gegeven omstandigheden de gesignaleerde afwijkingen van de bandbreedtes aanvaardbaar waren. Er is verder geen grond om aan te nemen dat de producten die bank in de plaats van obligaties in de portefeuille heeft opgenomen, voor erflaatster als te risicovol moeten worden gekwalificeerd. Daarom is er geen sprake van dat de bank door in de jaren 2005 en 2007 te handelen als vermeld jegens de erflaatster niet de zorg van een goed vermogensbeheerder in acht heeft genomen.

5.3 Verstrekking van informatie over aan bepaalde beleggingen verbonden risico´s.
In het midden kan blijven of de door de bank verstrekte informatie met betrekking tot de door belanghebbende als risicovol aangemerkte beleggingen afdoende was. Uitgangspunt is dat de bank als beheerster van de portefeuille, met in achtneming van hetgeen in de beheerovereenkomst was bepaald, zelfstandig kon beslissen welke transacties zij voor rekening van de erflaatster diende te verrichten. Zoals volgt uit hetgeen hiervoor is overwogen is niet gebleken dat de bank in strijd handelde met voor haar uit de beheerovereenkomst voortvloeiende verplichtingen door de door belanghebbende als te risicovol aangemerkte effecten in de portefeuille op te nemen. Daarom kan, ook al zou de door de bank met betrekking tot deze beleggingen verstrekte informatie onvoldoende zijn geweest, niet worden gezegd dat sprake is van een gebrek aan zorg.

5.4 Verplichtingen na overlijden van de erflaatster.

5.4.1 Belanghebbende verwijt de bank voorts dat zij in de periode na het overlijden van de erflaatster op 3 april 2008 de portefeuille niet naar behoren heeft beheerd. In deze periode is, naar belanghebbende betoogt, een verlies geleden van € 90.632,58 hetgeen neer komt op een negatief netto rendement van 20.58%. Een dergelijk groot verlies in 2008 past volgens belanghebbende niet bij het beleggingsprofiel vermogensbehoud.

5.4.2 De overeenkomst waarbij de erflaatster en de bank zijn overeengekomen dat de bank beheer zou voeren over de portefeuille moet, zoals belanghebbende bij de behandeling van het beroep ook heeft betoogd, worden gekwalificeerd als lastgeving. De overeenkomst hield immers in dat de bank rechtshandelingen zou verrichten voor rekening van de erflaatster. Ingevolge art. 7:422 lid 1, onder a, BW is de lastgeving geëindigd door de dood van de erflaatster. Voor zover de overeenkomst mede inhield dat de bank in het kader van het door haar te voeren beheer zou optreden als vertegenwoordigster van de erflaatster, is de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de bank door het overlijden van de erflaatster ingevolge art. 3:72, onder a, BW ook tot een einde gekomen. Hieraan kan worden toegevoegd dat, voor zover de beheerovereenkomst inhield dat de bank de erflaatster diende te vertegenwoordigen, de bank ingevolge art. 3:73 lid 2 BW bevoegd bleef de rechtshandelingen te verrichten die niet zonder nadeel konden worden uitgesteld.

5.4.3 Belanghebbende heeft in haar aanvullend beroepschrift aangevoerd dat van de bank verlangd kon worden dat zij na het overlijden van de erflaatster met haar erfgenamen afspraken zou maken over het eventueel voortzetten van het beheer over de portefeuille. De bank heeft dit nagelaten, reden waarom volgens belanghebbende op de bank een grote zorgplicht rustte om, totdat nadere afspraken zouden zijn gemaakt, de belangen van de erven zo goed mogelijk te behartigen en de portefeuille risicomijdend te beheren. Bij de mondelinge behandeling heeft belanghebbende aangevoerd dat de bank is tekortgeschoten in haar uit art. 3:422 lid 3 BW voortvloeiende verplichtingen.

5.4.4 Als gezegd moet uitgangspunt zijn dat de bank, nadat de erflaatster was overleden, niet meer bevoegd was beschikkingshandelingen te verrichten met betrekking tot de tot het vermogen van de erfgenamen behorende portefeuille. De erfgenamen waren op de hoogte van de relatie van de erflaatster en de bank. Er is immers in overleg met hen of met een executeur een aantal handelingen verricht met betrekking tot het bij de bank berustende vermogen. Het had dan in de eerste plaats op de weg van de erfgenamen, vertegenwoordigd door de executeur(s), om met de bank in overleg te treden over het beheer over de bij de bank berustende portefeuille. Dit volgt in het bijzonder ook uit art. 7:422 lid 4 BW.

5.4.5 Belanghebbende heeft niet meer gesteld dan dat uit het in het jaar 2008 geleden verlies ten bedrage van € 90.632,58, niet past bij het beleggingsprofiel vermogensbehoud. Dit betoog moet kennelijk in deze zin worden opgevat dat het gesignaleerde verlies volgens belanghebbende zo omvangrijk was dat het tekortschieten van de bank in de op haar rustende zorgverplichting noodzakelijkerwijs uit de omvang van het verlies moet worden afgeleid.

5.4.6 Dit aldus opgevatte betoog moet worden verworpen. In opdracht van de erfgenamen is in 2008 een aantal handelingen met betrekking tot de portefeuille verricht. Bovendien is van algemene bekendheid dat in het jaar 2008 de koersen van effecten in het algemeen drastisch zijn gedaald. Onder deze omstandigheden kan niet worden gezegd dat de omvang van het gestelde verlies zodanig was dat dit, behoudens tegenbewijs, zou doen vaststaan dat de bank is tekortgeschoten in de haar jegens de erfgenamen van de erflaatster betamende zorg.

5.4.7 Belanghebbende heeft niet gespecificeerd gesteld welk handelen of nalaten van de bank na het overlijden van de erflaatster jegens haar erfgenamen als tekortkoming bij de nakoming van een op haar rustende verbintenis moet worden aangemerkt. Het op de periode na het overlijden betrekking hebbende bezwaar is daarom niet gegrond.

6. Geleden schade

Hetgeen belanghebbende met betrekking tot door de erfgenamen geleden schade heeft aangevoerd behoeft geen behandeling nu belanghebbende niet erin is geslaagd aannemelijk te maken dat van tekortschieten van de bank sprake is.

7. Slotsom

Het beroep faalt. De uitspraak van de Geschillencommissie moet worden gehandhaafd.

8. Beslissing

Handhaaft de bestreden uitspraak voor zover aan het oordeel van de Geschillencommissie onderworpen.