Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0689

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Klacht ontvangen op	15 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	De Volksbank N.V. h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	15 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Melding van overlijden bij de bank. Privacy. Klacht over handelwijze van de bank na het overlijden van de moeder van de consument. De consument stelt dat de bank verwijtbaar tegenover hem heeft gehandeld, door haar handelwijze ten aanzien van de betaalrekening van zijn overleden moeder. Hij vordert schadevergoeding van de bank. De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de bank toerekenbaar tekort is geschoten tegenover de consument. De vordering van de consument is daarom afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument 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 consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De moeder van de consument heeft een betaalrekening bij de bank. Op de betaalrekening zijn de 'Algemene bankvoorwaarden 2017' en het 'Reglement Privérekening' (hierna: het Reglement) van toepassing. De relevante bepalingen zijn in de bijlage opgenomen.

2.2 De consument was gemachtigd om de bankzaken van zijn moeder te regelen. Op [datum] 2022 is de moeder van de consument overleden. Sindsdien behartigen de consument en zijn broer de belangen van de nalatenschap.

2.3 Op enig moment in februari 2022 heeft de bank de consument per brief meegedeeld dat zij kennis heeft genomen van het overlijden van zijn moeder. De bank heeft toen de betaalrekening van de moeder van de consument geblokkeerd en de machtiging van de consument laten vervallen.

2.4 De consument heeft op 14 februari 2022 een klacht ingediend bij de bank en hij heeft daarbij verzocht de betaalrekening van zijn moeder te deblokkeren. Op enig moment na 28 februari 2022 heeft de consument stukken aangeleverd, waarna de bank de consument weer toegang heeft verschaft tot de betaalrekening van zijn moeder. De verdere uitwisseling van stukken tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van het resterende deel van de klacht.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de bank specifiek aangeeft hoe zij is geïnformeerd over het overlijden van zijn moeder. Daarbij vordert hij een schadevergoeding van € 500,-. Hij betwist namelijk dat de bank per toeval door een interne controle van het overlijden van zijn moeder heeft vernomen. Volgens de consument is de bank opzettelijk vaag over hoe zij is geïnformeerd.

2.6 Verder stelt de consument dat de bank privacyregels schendt. Zo vindt de consument het zeer kwalijk dat iedereen, zelfs een buurman, melding zou kunnen doen van een overlijden. Ook acht de consument het een inbreuk op de privacyregels dat de bank hem heeft voorgesteld betalingen uit te voeren voor de nalatenschap van zijn moeder.

2.7 Tot slot stelt de consument dat de communicatie en het handelen van de bank na het overlijden van zijn moeder niet goed verliep. De bank had met minimale inspanning kunnen zien dat de consument contactpersoon was en zij had hem kunnen benaderen om de afwikkeling van de nalatenschap zo ongestoord mogelijk voort te zetten. Doordat de bank de betaalrekening van zijn moeder had geblokkeerd, konden doorlopende betalingen niet worden uitgevoerd. Met die blokkade heeft de bank zich volgens de consument onrechtmatig geld toegeëigend van de betaalrekening van zijn moeder.

Het verweer

2.8 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 het om gaat

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de bank verwijtbaar heeft gehandeld tegenover de consument door haar handelwijze ten aanzien van de betaalrekening van zijn overleden moeder. De commissie oordeelt dat dat niet het geval is en legt dit hierna uit.

De verklaring van de bank over het overlijden van de moeder van de consument

3.2 De bank heeft gesteld dat zij door een interne controle kennis heeft genomen van het overlijden van de moeder van de consument. Volgens de bank vindt er periodiek een controle plaats op het correspondentieadres van de moeder van de consument en het onderpandadres van de hypotheek. Die twee adressen verschilden namelijk van elkaar. De bank heeft toen het Kadaster geraadpleegd en is daardoor bekend geraakt met het overlijden van de moeder van de consument.

3.3 De consument geeft aan dat hij de verklaring van de bank niet gelooft, omdat de bank in de eerste instantie een andere verklaring heeft gegeven van haar kennisname van het overlijden. Volgens de consument werd tijdens een telefoongesprek met een medewerker van de bank niet duidelijk hoe de bank kennis had genomen van het overlijden van zijn moeder. De medewerker heeft hem toen aangegeven dat het ook een buurman had kunnen zijn die een melding heeft gedaan.

3.4 De commissie is van oordeel dat de verklaring van de bank over haar kennisname van het overlijden aannemelijk is. Dat de medewerker van de bank een verklaring zou hebben gegeven over een melding via een buurman doet niet ter zake, nu dat in de onderhavige kwestie niet het geval is.

De blokkade van de betaalrekening en het vervallen van de machtiging

3.5 Uit artikel 15 van het Reglement blijkt dat een volmacht voor de betaalrekening komt te vervallen, nadat de rekeninghouder is overleden. Ook worden de betaalrekening en de hulpmiddelen die erbij horen geblokkeerd en worden automatische incasso's daarna niet meer afgeschreven. Aan de nabestaanden wordt toegang tot de betaalrekening verleend als zij daartoe een verzoek indienen en daarbij bewijsstukken laten zien waaruit blijkt dat ze over de betaalrekening mogen beschikken.

3.6 Gezien de geldende voorwaarden, lag het op de weg van de consument om tijdig een melding te doen van het overlijden en de bank daarbij van de juiste documenten te voorzien, zodat eventuele betalingen zo spoedig mogelijk konden worden verricht. De consument is ook daadwerkelijk weer toegang tot de betaalrekening verschaft, toen hij een verzoek daartoe indiende en de benodigde documenten aan de bank toestuurde.

3.7 De commissie is, gelet op het voorgaande, dan ook van oordeel dat de bank met de blokkade van de betaalrekening en het vervallen van de machtiging heeft gehandeld volgens de voorwaarden die op de betaalrekening van toepassing waren. De bank is door deze handelwijze niet tekortgeschoten jegens de consument.

Het aanbod van de bank om betalingen te verrichten namens de consument

3.8 De consument heeft gesteld dat het voorstel van de bank om betalingen uit te voeren voor de nalatenschap van zijn moeder een inbreuk op zijn privacy is. Voor zover er met een dergelijk uitvoeren van betalingen door de bank al van de gestelde schending van privacy sprake is, is het in dit geval enkel bij een voorstel van de bank gebleven. De consument is niet op dat voorstel ingegaan. Er is in dit geval dan ook geen sprake van een schending van privacy.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden die in de uitspraak zijn aangehaald.

Relevante artikelen uit het Reglement Privérekening

In het toepasselijke Reglement Privérekening zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

15 Gebruik van je betaalrekening

(…)

Als je bent overleden

Nadat je bent overleden, moet dat zo snel mogelijk aan ons gemeld worden. Bijvoorbeeld door je nabestaanden. Zonder die melding kunnen we betaalopdrachten nog steeds uitvoeren. Dat betekent bijvoorbeeld dat incasso's en periodieke overboekingen gewoon worden afgeschreven.

Na melding van je overlijden blokkeren wij de betaalrekening en de hulpmiddelen die erbij horen. Ook worden automatische incasso's daarna niet meer afgeschreven. Heb je een volmacht gegeven voor je betaalrekening? Dan komt die na de melding te vervallen. Betaalopdrachten die we vlak voor of vlak na de melding ontvangen, mogen we nog uitvoeren als we dat niet kunnen voorkomen. Willen je nabestaanden toegang tot je betaalrekening? Dan kan dat alleen als ze laten zien dat zij de erfgenamen zijn. De erfgenamen moeten een verzoek bij ons indienen om toegang te krijgen. We vragen de erfgenamen dan om bewijsstukken waaruit blijkt dat ze over de betaalrekening mogen beschikken. Bijvoorbeeld een Verklaring van Erfrecht. Meer informatie staat op snsbank.nl of is telefonisch te krijgen via SNS Klantenservice.