Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-281
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 december 2021
Ingediend door	: de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consument I en de consument II, en samen als de consumenten
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 5 april 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen de algemene voorwaarden van de bank

Samenvatting

Betaalrekening van erflater. De commissie is van oordeel dat de bank niet onrechtmatig heeft gehandeld bij het aan de erfgenamen verstrekken van informatie en inzicht in de rekeningen van erflater. De bank had wel in haar communicatie met de erven zorgvuldiger kunnen handelen, maar er is geen aan de bank toerekenbare schade geleden. De vordering moet worden afgewezen.

1. De 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 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 consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De op [datum] 2020 overleden moeder van de consumenten, mevrouw [naam erflater] (hierna aangeduid als: de erflater), had een spaar- en betaalrekening bij de bank. Op de rekeningen zijn onder andere de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. De consument I was op 19 mei 2019 benoemd als curator.

2.2 Volgens de verklaring van erfrecht van 16 december 2020 zijn er drie erfgenamen, namelijk de consument I, de consument II en de heer [naam] (hierna: de broer). De consument I heeft op 5 januari 2021 het overlijden bij de bank gemeld en de verklaring van erfrecht aan de bank overgelegd.

2.3 Bij brief van 5 januari 2021 heeft de bank de erfgenamen geïnformeerd. Daarin was onder ander het volgende opgenomen:
Wij hebben de volgende acties ondernomen:
- *Wij hebben de bankpas(sen) en creditcard(s) op naam van de overledene geblokkeerd.*
- *Incasso's (automatische afschrijvingen) lopen maximaal drie maanden door. U kunt dit eerder laten stopzetten door het bedrijf dat incasseert.*
- *Automatische periodieke overboekingen zijn stopgezet.*

De naam van de rekening(en) is aangepast door de toevoeging 'erven'. De rekening(en) loopt/lopen in principe nog een jaar door om de erfgenamen de tijd te geven alle zaken af te wikkelen.

2.4 De consument I is zelf ook klant bij de bank en had van de bank inzage gekregen in de ervenrekeningen. Op 18 mei 2021 heeft de broer eveneens verzocht om inzage in de rekeningen. De bank heeft de broer vervolgens een volmacht tot (online) inzage gegeven door middel van het verstrekken van een bankpas waardoor hij via internet-bankieren kon inloggen om de rekeningafschriften online in te zien. De broer kon volgens de bank geen betalingen verrichten met de verstrekte bankpas.

2.5 Nadat bleek dat er onenigheid bestond tussen de erfgenamen, heeft de bank het gebruik van de (volmacht) bankpas van de broer geblokkeerd per 10 juni 2021 en ook de inzage tot de rekeningen door de overige erfgenamen (afzonderlijk) geblokkeerd.

2.6 De kosten van € 1,40 die in eerste instantie voor de aan de broer verstrekte bankpas zijn gerekend, zijn door de bank vergoed.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten klagen erover dat zij niet door de bank zijn geïnformeerd op het moment dat aan de broer een bankpas werd verstrekt waarmee hij toegang kreeg tot de rekeningen van erflater. De bank heeft daarbij eenzijdig en zonder toestemming van de overige erfgenamen gehandeld. Volgens de consumenten is de bank daarmee ernstig tekortgeschoten in haar zorgplicht. De bank had dit recht niet omdat het gezamenlijke (en/en) ervenrekeningen betroffen. Voor het verstrekken van een bankpas hadden alle erfgenamen moeten tekenen. Bovendien is het volstrekt onduidelijk wat de volmacht inhield en heeft de bank geweigerd daarover duidelijkheid te verschaffen. Aan de door de broer gevraagde informatievoorziening kon ook voldaan worden door het verstrekken van bankafschriften op papier. Dat sprake zou zijn van een bankpas met beperkte rechten, strookt niet met hetgeen over bankpassen staat beschreven in de voorwaarden en website van de bank. De consumenten vragen zich daarnaast af of de identiteit van de broer wel is gecontroleerd bij de afgifte van de bankpas, aangezien hij geen klant was/is bij de bank. De consumenten hebben verwezen naar artikel 32 van de "Voorwaarden betalen en online diensten" van de bank waarin staat dat de bank niet hoeft te voldoen aan informatieverzoeken van afzonderlijke erfgenamen. Alle erfgenamen moeten akkoord gaan met de wijze waarop daar invulling aan wordt gegeven. Dat is in dit geval niet gebeurd. Op de dag dat de bankpas door de broer is aangevraagd, was de bank reeds op de hoogte dat de consument II de machtiging aan de consument I en de broer om de erfenis af te handelen had ingetrokken en de bank had daarmee op de hoogte kunnen zijn van de onenigheid die bestond tussen de erfgenamen. De consumenten hebben hierbij ook verwezen naar de artikelen 57 en 58 van de voorwaarden van de bank. De consumenten achten de bank aansprakelijk voor alle mogelijke schade die nog kan voortvloeien uit de met de broer gesloten overeenkomst en zij achten de bank gehouden hun van alle (hoofdelijke) aansprakelijkheid voor deze mogelijke gevolgen uit te sluiten.

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

Klacht behandelbaar?

3.1 De bank heeft als eerste verweer aangevoerd dat de klacht niet door het Kifid kan worden behandeld omdat de consumenten geen schade hebben geleden en onvoldoende belang hebben bij de procedure. De commissie gaat voorbij aan dit verweer.

Hoewel de consumenten geen concrete schade hebben gevorderd, bestaat er bij hen onvrede over het handelen van de bank. Zij hebben er als (mede-)erfgenamen belang bij te weten of de bank zorgvuldig heeft gehandeld bij de wijze waarop de bank aan de erfgenamen inzicht heeft gegeven in de rekeningen van de erflater en/of de bank daarbij correct heeft gehandeld. De commissie gaat daarom hieronder inhoudelijk in op de klacht.

Waar gaat het om?

3.2 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank onrechtmatig heeft gehandeld bij het aan de erfgenamen verstrekken van informatie en inzicht in de rekeningen van erflater.

3.3 Vast staat dat in eerste instantie consument I en later de broer (online) inzage hebben gehad in de rekeningen van erflater. De commissie is van oordeel dat de bank hierbij niet onrechtmatig heeft gehandeld. De bank was op grond van haar voorwaarden weliswaar niet verplicht om de afzonderlijke erfgenamen (zelfstandig) inzage te geven in de rekeningafschriften van de erflater, maar mocht dat wel doen. Artikel 32 van de voorwaarden sluit niet uit dat de bank mag voldoen aan een informatieverzoek van een afzonderlijke erfgenaam.[1] Anders is het voor het gebruik en het uitvoeren van (andere) (rechts)handelingen met betrekking tot de rekening. Uit artikel 55 lid 2 van de voorwaarden volgt dat de erfgenamen van de rekeninghouder dergelijke handelingen uitsluitend samen mogen verrichten.[2]

3.4 De bank heeft de erfgenamen gelijk willen behandelen door zowel consument I als de broer inzage te geven tot de ervenrekeningen. Voor zover de consumenten hebben gesteld dat de consument II nooit inzage in de rekeningen heeft verkregen, is niet gesteld of gebleken dat zij daar op enig moment om heeft gevraagd bij de bank.

3.5 Het feit dat de consument II haar volmacht aan de consument I en de broer om haar te vertegenwoordigen bij de afwikkeling van de nalatenschap, al op 7 april 2021 had ingetrokken, leidt niet tot een ander oordeel. Weliswaar gesteld, maar niet gebleken is dat de bank daaruit af had moeten leiden dat er tussen de erfgenamen al onenigheid bestond over de (afwikkeling van de) erfenis. Zodra dat voor de bank wel duidelijk was, heeft zij de inzage tot de rekeningen door elke erfgenaam afzonderlijk geblokkeerd, althans de inzage over het rekeningverloop van vóór overlijden. Over het rekeningverloop van ná het overlijden, kan elke erfgenaam nog wel zelfstandig de bank verzoeken om die informatie aan hem of haar te verstrekken.

---

[1] Zie artikel 32 van de 'Voorwaarden betalen en online diensten', tekst opgenomen in de bijlage.
[2] Tekst van artikel 55 is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Dat de bank tegenover de consumenten op enigerlei wijze (toerekenbaar) is tekortgeschoten in haar zorgplicht is de commissie niet gebleken.

De volmachtovereenkomst

3.6 De bank heeft toegelicht dat weliswaar gesproken is over een volmachtovereenkomst maar dat dit geen fysieke overeenkomst betrof. Het ging om een technische oplossing, waarbij aan de broer een bankpas is verstrekt waarmee hij uitsluitend inzage kreeg in de rekeningen. De broer kon daarmee geen beheer- of beschikkingshandelingen verrichten ten aanzien van de rekeningen. Voor zover dit door de consumenten wordt betwist, is niet gesteld of gebleken dat er beheer- of beschikkingshandelingen door de broer zijn verricht.

3.7 De commissie acht het wel terecht dat de bank de in eerste instantie in rekening gebrachte kosten voor het verstrekken van de bankpas, heeft vergoed. De (gezamenlijke) erfgenamen hadden voor het in rekening brengen van deze kosten immers geen toestemming gegeven. Als gevolg heeft de bank de broer (uiteindelijk) kosteloos inzage gegeven in de rekeningen en zijn de andere erfgenamen daardoor niet (meer) benadeeld. De bank heeft gesteld dat er verder geen schade is ontstaan en de consumenten hebben ook niet aannemelijk gemaakt dat er (andere) schade is ontstaan, laat staan schade waarvoor zij, al dan niet samen met de broer, hoofdelijk aansprakelijk zouden zijn. Het is aan de consumenten om dergelijke schade aan te tonen. Dat de bank de consumenten bij voorbaat moet uitsluiten van (hoofdelijke) aansprakelijkheid voor eventuele (mogelijke) schade, zoals zij hebben gevorderd, bestaat geen grond. Wel is de commissie van oordeel dat de bank in haar communicatie met de erven zorgvuldiger had kunnen handelen; dit oordeel leidt echter niet tot meer dan deze constatering.

Conclusie

3.8 De klachten van de consumenten zijn ongegrond en de vorderingen moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden van de bank

Voorwaarden betalen en online diensten

32. Overlijden

1. Als u overleden bent, moet dit meteen aan ons worden meegedeeld.
2. Voor het gebruik van de rekening na overlijden mogen wij een verklaring van erfrecht vragen van een Nederlandse notaris. In plaats hiervan kunnen wij genoegen nemen met andere stukken die wij acceptabel vinden. Bijvoorbeeld een Europese verklaring van erfrecht. De kosten die uw erfgenamen hiervoor maken vergoeden wij niet.
3. Als u meer dan één erfgenaam heeft, hoeven wij niet te voldoen aan informatieverzoeken van afzonderlijke erfgenamen. Bijvoorbeeld aan informatie over betalingen via uw rekening. Of over het gebruik van online diensten door u.
4. Heeft u een rekening, en is er een schuld op die rekening? Dan is ieder van de erfgenamen verplicht het hele bedrag van de schuld aan ons te betalen, als wij daar om vragen. De wet noemt dat 'hoofdelijke aansprakelijkheid'.
5. Alle erfgenamen moeten zich houden aan de afspraken die wij met u hebben gemaakt.

55. Welke algemene regels gelden er bij een gezamenlijke rekening?

Als de rekening meerdere rekeninghouders heeft, is het een en/of-rekening. Of, als wij dit met u hebben afgesproken, een en-rekening. Voor zowel een en/of-rekening als een en-rekening gelden de volgende regels:

1. Wij hoeven maar één rekeninghouder te informeren. Dit kan zowel schriftelijk als elektronisch. Laat elkaar meteen weten welke informatie wij aan een van u geven. Ieder van u is gebonden aan de informatie die wij aan een van u hebben gegeven. Dit geldt ook als de rekeninghouders niet op hetzelfde adres wonen. In dat geval sturen wij de informatie naar het adres dat u ons heeft meegedeeld. Als u het er samen niet (meer) over eens bent naar welk adres wij informatie moeten sturen, dan bepalen wij zelf naar welk adres van u wij de informatie sturen.
2. Als een rekeninghouder overlijdt, mogen zijn erfgenamen in zijn plaats uitsluitend samen de rekening gebruiken en andere (rechts)handelingen met betrekking tot de rekening verrichten. Bijvoorbeeld samen aan ons meedelen dat een en/of-rekening een en-rekening moet worden.
3. Als u rood staat op de rekening, is iedere rekeninghouder verplicht het hele bedrag van de schuld aan ons te betalen, als wij daar om vragen. De wet noemt dit 'hoofdelijke aansprakelijkheid'.
4. Als u ons informeert of mededelingen doet, dan mogen wij er van uit gaan dat u dit mede namens de andere rekeninghouder doet.

57. Ontstaat er onenigheid tussen de rekeninghouders bij een en/of-rekening?

1. Als u niet wilt dat een andere rekeninghouder de en/of-rekening alleen gebruikt, dan deelt u ons dat mee. Dan wordt de en/of-rekening een en-rekening. Let op: u mag de rekening dan ook zelf niet meer zonder medewerking van de andere rekeninghouder(s) gebruiken. Dit mogen de rekeninghouders dan alleen nog samen doen.

2. Wanneer één van de rekeninghouders overlijdt mogen de erfgenamen uitsluitend samen zo'n mededeling doen.
3. Zijn er opdrachten aan ons gegeven voordat van de en/ of-rekening een en-rekening is gemaakt? Dan mogen wij deze uitvoeren als wij dit niet meer kunnen voorkomen.
4. Alleen de volmachten die door alle rekeninghouders samen zijn gegeven blijven geldig, alle andere volmachten vervallen.

58. En-rekening

Is de rekening een en-rekening? Dan mag u de rekening uitsluitend samen gebruiken. Verder gelden de regels die in artikel 55 staan.