

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0027

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	13 januari 2025
Klacht van	De klager
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht is niet-behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit het reglement en uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Klacht is niet-behandelbaar. De klager heeft als erfgenaam van zijn ouders een klacht ingediend bij Kifid. De klager is gemachtigd om slechts namens een deel van de erfgenamen op te treden die in de verklaring van erfrecht staan. De nog levende broer van de klager heeft hem niet gemachtigd om de klachtprocedure namens hem te voeren. Dat de klager - mede namens de andere erfgenamen - een vaststellingsovereenkomst heeft gesloten met zijn broer over de nalatenschap waardoor zij niets meer van elkaar te vorderen hebben, maakt niet dat de klager als consument beschouwd kan worden. Daarvoor is vereist dat alle erfgenamen gezamenlijk de klacht indienen en dat de klager dus namens alle erfgenamen mag klagen. De commissie stelt daarmee vast dat de klacht van de klager niet-behandelbaar is.

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 klager; 2) de aanvullende stukken van de klager; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de klager; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende reactie van de klager van 11 december 2024.
- 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In 2005 hebben de ouders van de klager een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten. Op [datum] 2012 is de vader van de klager overleden. Op [datum] 2022 is de moeder van de klager overleden.
- 2.2 In de verklaring van erfrecht van 17 oktober 2022 worden de klager, [broer 1] en de volwassen kinderen van zijn overleden tweede broer [broer 2] als erfgenamen genoemd.

Verder staat in de verklaring van erfrecht dat de twee kinderen van [broer 2] de klager volmacht hebben verleend om hen te vertegenwoordigen in de afwikkeling van de nalatenschap van de moeder van de klager.

- 2.3 Omstreeks 4 november 2022 heeft de klager telefonisch contact opgenomen met de nabestaandendesk van de bank en heeft hij geïnformeerd naar de mogelijkheden om met de twee kinderen van [broer 2] de lopende hypothecaire geldlening van de overleden ouders voort te zetten en daarbij [broer 1] te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Op 10 november 2022 heeft ook de tussenpersoon van de klager contact met de bank opgenomen om te informeren naar het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid.
- 2.4 Op 25 mei 2023 heeft de klager – mede als gevolmachtigde van de kinderen van [broer 2] – met [broer 1] een vaststellingsovereenkomst getekend, waarin zij onder meer verklaren in het kader van de verdeling van de nalatenschappen van de overleden (groot)ouders dat zij niets meer van elkaar te vorderen hebben na uitvoering van de vastgelegde afspraken. Die afspraken betreffen onder meer betaling van een bedrag van € 83.500,- uit de nalatenschap door de klager en de twee kinderen van [broer 2] aan [broer 1] en ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van [broer 1].
- 2.5 Op 17 juli 2023 heeft de tussenpersoon de klager geïnformeerd dat de bank alleen wil meewerken aan ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid, als de hypothecaire geldlening met verplicht advies wordt overgesloten naar de nieuwe eigenaren. De tussenpersoon heeft de klager geïnformeerd dat de informatie van de bank niet strookt met de informatie die hij eerder van haar heeft ontvangen.
- 2.6 Op 30 november 2023 heeft de klager per brief een klacht ingediend bij de bank. Op 18 december 2023 heeft de bank per brief de klacht van de klager afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht. De klager en de twee kinderen van [broer 1] hebben een nieuwe hypothecaire geldlening gesloten en [broer 1] is uit de hoofdelijke aansprakelijkheid ontslagen.

De klacht en vordering

- 2.7 De klager vordert van de bank een bedrag van € 5.867,64. Hij voert daarbij het volgende aan.
- 2.8 Ten eerste is de klacht behandelbaar. [Broer 1] is niet betrokken bij de klacht, omdat hij en de overige erfgenamen elkaar finale kwijting hebben verleend. Daarvan was al sprake op het moment waarop de klager naar de notaris zou zijn gegaan volgens het oorspronkelijke plan. Doordat de uitkoopsom aan [broer 1] is betaald, het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van [broer 1] is geregeld en de vaststellingsovereenkomst van kracht is, is [broer 1] geen partij meer in de verdere afhandeling van de erfenis. Met de volmacht van de kinderen van [broer 2] kan de klager de erfenis zelfstandig verder afhandelen.

Bovendien heeft [broer 1] geen belang bij de uitkomst van de procedure, omdat de klager de gevorderde kosten uit eigen zak heeft betaald.

- 2.9 Ten tweede heeft de bank de klager verkeerde informatie verstrekt waardoor hij verkeerde beslissingen heeft genomen met bijkomende kosten. Bij de juiste informatie was de klager niet een vaststellingsovereenkomst met [broer 1] met de daarin opgenomen uitkoopsom aangegaan. De bank heeft de klager geïnformeerd dat [broer 1] ontslagen kon worden uit de hoofdelijke aansprakelijkheid via een administratieve handeling. Dit was mogelijk vanwege de verhouding restschuld van circa € 85.000,- ten opzichte van de waarde van de woning van circa € 320.000,-. Daarnaast waren er voldoende erfgenamen over om het risico op niet terugbetalen van de lening te accepteren. Op basis van deze dubbel gecheckte informatie heeft de klager met [broer 1] een vaststellingsovereenkomst getekend.
- 2.10 Ten derde is het aannemelijk dat de bank verkeerde informatie aan de klager heeft verstrekt. De tussenpersoon heeft extra navraag gedaan bij de bank. Dat blijkt uit de beschikbare e-mailberichten van de tussenpersoon met de bank en de klager. Bovendien is het niet aannemelijk dat de klager zou verzinnen dat ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid administratief kon worden geregeld, gelet op de verdiepende argumenten die hij daarvoor heeft aangedragen en de handelingen die hij vervolgens moest verrichten.
- 2.11 Ten vierde is aannemelijk dat de klager en de kinderen van [broer 2] anders hadden gehandeld als de bank meteen de juiste informatie had verstrekt. De zoon van [broer 2] zou in de woning gaan wonen, omdat zij ervan uitgingen dat het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van [broer 1] een eenvoudige en kosteloze procedure zou zijn. De klager zou vooraf niet hebben gekozen voor de bijkomende advies-, taxatie-, notaris- en advocaatkosten. Door deze kosten kan de klager zijn cv-ketel niet vernieuwen, zijn huis niet isoleren en met zijn vriendin de geplande verre reis niet realiseren. De klager kan geen geld aan zijn hobby's besteden, omdat hij geen financiële buffer meer heeft. Bovendien had de stress die het gehele traject met [broer 1] heeft opgeleverd voor alle betrokkenen - en voor de klager in het bijzonder - voorkomen kunnen worden als de woning was verkocht.
- 2.12 Ten vijfde heeft de bank niet de moeite genomen om de betrokkenen bij deze kwestie te spreken of de tussenpersoon van de klager serieus te nemen. Daarnaast kan het niet van een cliënt verwacht worden om bij een telefonisch onderhoud met de bank een schriftelijke vastlegging op te stellen en door de betrokken medewerker te laten ondertekenen. De telefoongesprekken worden bovendien door de bank voor trainingsdoeleinden opgenomen en kunnen daarmee worden teruggehaald.

Het verweer

- 2.13 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de klager. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De behandelbaarheid van de klacht

- 3.1 In deze kwestie dient de commissie eerst de vraag te beantwoorden of de klacht van de klager behandelbaar is, voordat zij toekomt aan de inhoudelijke beoordeling. De commissie concludeert dat zij op grond van het Reglement Geschillencommissie Kifid (hierna: het reglement) de klacht niet kan behandelen en zij licht haar oordeel als volgt toe.

De klager en degenen die hij vertegenwoordigt zijn niet als consument te beschouwen

- 3.2 Niet staat ter discussie dat de klager geen toestemming heeft van [broer 1] om de klachtprocedure namens hem te voeren. Wel is het de vraag of de op 25 mei 2023 ondertekende vaststellingsovereenkomst tussen de klager, [broer 1] en de kinderen van [broer 2] ertoe leidt dat de toestemming van [broer 1] voor de behandeling van de klacht door de commissie niet (meer) nodig is.
- 3.3 Het reglement bepaalt in vraag 5 onder 5 dat, als een consument is overleden, de erfgenamen of de executeur een klacht kunnen indienen of een lopende klachtprocedure kunnen voortzetten. Als er meerdere erfgenamen zijn en één erfgenaam een klacht indient, moet de erfgenaam die de klacht heeft ingediend bevoegd zijn om alle erfgenamen te vertegenwoordigen. Uit artikel 4:182 van het Burgerlijk Wetboek (BW) volgt dat *alle erfgenamen* gezamenlijk opvolgen in de rechten van de erflater.
- 3.4 De overeenkomst waarover de klager klaagt, betreft de overeenkomst waarin alle erfgenamen *gezamenlijk* hun overleden moeder zijn opgevolgd. Het reglement vereist dat de klacht wordt ingediend door de erfgenamen of door een erfgenaam die bevoegd is alle erfgenamen vertegenwoordigen. Dat betekent dat alleen alle erfgenamen samen als 'consument' beschouwd kunnen worden. Dat [broer 1] via een vaststellingsovereenkomst met de andere erfgenamen heeft afgesproken dat zij niets meer van elkaar te vorderen hebben na uitvoering van de vastgelegde afspraken, doet niet af aan datgene wat is bepaald in vraag 5 lid 5 van het reglement en artikel 4:182 BW.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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 oktober 2023, 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 het reglement en uit wet- en regelgeving

Reglement Geschillencommissie Kifid

5. Wie kan een klacht indienen als consument?

5. Is de consument overleden? Dan kunnen de erfgenamen of de executeur een klacht indienen of de al lopende klachtprocedure voortzetten. Er moet dan een verklaring van erfrecht aan Kifid worden verstrekt. Wordt een klacht ingediend of voortgezet door een erfgenaam en blijkt uit de verklaring van erfrecht dat er meer erfgenamen zijn? Dan moet de erfgenaam aantonen bevoegd te zijn om alle erfgenamen te vertegenwoordigen.

Burgerlijk Wetboek Boek 4

Titel 6. Gevolgen van de erfopvolging

Artikel 182

1. Met het overlijden van de erflater volgen zijn erfgenamen van rechtswege op in zijn voor overgang vatbare rechten en in zijn bezit en houderschap. De eerste zin geldt niet wanneer de nalatenschap ingevolge artikel 13 wordt verdeeld; in dat geval volgt de echtgenoot van rechtswege op in het bezit en houderschap van de erflater.

2. Zij worden van rechtswege schuldenaar van de schulden van de erflater die niet met zijn dood tenietgaan. Is een prestatie deelbaar, dan is ieder van hen verbonden voor een deel, evenredig aan zijn erfdeel, tenzij zij hoofdelijk zijn verbonden.