Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-873
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. dr. A. Buijs en J.C. Buiter, leden,
en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 december 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 27 december 2017
Aard uitspraak	: bindend advies

Samenvatting

Wijziging van de tenaamstelling van een beleggingsrekening wegens overlijden van de rekeninghouder. Naar het oordeel van de Commissie heeft de bank consument ontoereikend voorgelicht en is het verzoek om wijziging van de tenaamstelling niet tijdig uitgevoerd. Het is echter niet komen vast te staan dat de gestelde schade is veroorzaakt door het tekortschieten van de bank. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het klachtformulier met bijlagen,
- het verweerschrift en
- de brief van Consument van 10 april 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen bindend advies aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 juni 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 De vader van Consument heeft bij de bank een beleggingsrekening aangehouden. Hij is overleden op [overlijdensdatum].

2.2 Op 1 augustus 2016 heeft Consument het kantoor van de bank in [plaatsnaam 1] bezocht en inzage gegeven in het testament en de overlijdensakte. Hij heeft met de bank besproken dat de tenaamstelling van de beleggingsrekening zou veranderen in ‘erven van [naam vader Consument]’.

2.3 Op 1 september 2016 heeft Consument geconstateerd dat de beleggingsrekening geblokkeerd was. Op die dag heeft hij van de bank begrepen dat hij een verklaring van executele moest toesturen. Consument heeft op 2 september 2016 de verklaring van executele ingeleverd bij het kantoor van de bank in [plaatsnaam 1].

2.4 Eveneens op 2 september 2016 heeft Consument de aandelenlijn van de bank gebeld. In dit gesprek is hem medegedeeld dat de rekening geblokkeerd was en verkoop van effecten daardoor niet mogelijk. Ook heeft Consument op die dag gesproken met de nabestaandendesk van de bank. De medewerker van de nabestaandendesk heeft aan Consument gezegd dat zij niets voor hem kon doen.

2.5 Op 5 september 2016 heeft Consument wederom de bank gebeld. Tijdens dit telefoongesprek is gesproken over het verkopen van de effecten op de beleggingsrekening. De medewerker van de bank heeft gezegd dat, voordat effecten konden worden verkocht, Consument eerst een formulier moest invullen en ondertekenen.

2.6 Op 6 september 2016 heeft Consument het kantoor van de bank in [plaatsnaam 1] bezocht. Een medewerker van dit kantoor heeft de aandelenlijn van de bank gebeld en heeft geconstateerd dat verkoop van effecten nog niet mogelijk was. Reden daarvoor was dat nog niet alle vereiste formulieren waren ingediend en dat Consument ook nog een formulier moest invullen ter bevestiging van het aanvaarden van de nalatenschap.

2.7 Op 7 september 2016 heeft Consument het kantoor van de bank in [plaatsnaam 2] bezocht. Hij heeft ingevulde formulieren ingeleverd en een medewerker van de bank heeft hem gezegd dat zij alles direct in orde ging maken.

2.8 Op 9 september 2016 heeft de bank aan Consument bericht dat de beleggingsrekening aan zijn 'Mijn ING' was toegevoegd. Dit bleek echter niet het geval te zijn toen Consument het controleerde.

2.9 Op 13 september 2016 heeft Consument geconstateerd dat de beleggingsrekening aan 'Mijn ING' was toegevoegd.

2.10 De bank heeft een formulier getiteld 'Rekening op 1 naam na een overlijden' overgelegd. Het formulier is gedateerd 7 september 2016 en als volgt ingevuld:

"Rekening op 1 naam na een overlijden
tijdelijk beheren, overnemen of opzeggen
Wilt u voor het volgende zorgen?
- De persoon die de Betaalrekening tijdelijk gaat beheren, overnemen of opzeggen, controleert, vult indien nodig aan en ondertekent dit formulier.
- Voor elke Betaalrekening van de overledene ontvangt u een apart formulier dat u kunt controleren, aanvullen en ondertekenen.
Bij het invullen van dit formulier kunt u gebruikmaken van de handleiding 'Bankzaken regelen na een overlijden'.
Gegevens van overledene
(…)
Gegevens van bevoegde persoon
[naam en contactgegevens van Consument]
(…)
Beleggingsrekening(en)
a Beleggingsrekening 1. met nummer (…)

Wat wilt u doen met de Beleggingsrekening	[niet aangekruist:] Opzeggen en bestens laten verkopen door ING [niet aangekruist:] Overboeken naar beleggingsrekening (…) [aangekruist:] Aanhouden (…)"

2.11 Consument heeft een uit MijnING afkomstig portefeuilleoverzicht overgelegd. Dit overzicht vermeldt als printdatum 13-9-2016, als portefeuillewaarde € 780.369,67 en als 'rendement huidige maand' een waardedaling van € 21.493,74. Afgaande op dit overzicht was de portefeuille op dat moment vrijwel geheel ondergebracht in zakelijke waarden. Onder het kopje 'zakelijke waarden' in dit overzicht worden vijftien verschillende beleggingen vermeld.

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert vergoeding van schade, door hem begroot op € 20.000. Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten doordat zij het verzoek om de effectenrekening op naam van de erfgenamen te zetten niet met de vereiste spoed heeft uitgevoerd, waardoor Consument begin september 2016 geen verkoopopdracht heeft kunnen geven.

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

4. Beoordeling

4.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank het verzoek om wijziging van de tenaamstelling van de beleggingsrekening naar behoren heeft uitgevoerd en, als dat niet het geval is, of de door Consument gestelde schade is veroorzaakt door het tekortschieten van de bank.

Tekortschieten van de bank?

4.2 Consument heeft onweersproken gesteld dat een medewerker van de bank hem op 1 augustus 2016 heeft gezegd dat, omdat Consument al gemachtigd was tot de beleggingsrekening, alles zou blijven zoals het was met uitzondering van de tenaamstelling, die zou veranderen in 'erven van [naam vader Consument]'. Deze mededeling was onjuist omdat, afgaande op de vaststaande feiten, in verband met het overlijden van een rekeninghouder er meer verandert dan de tenaamstelling; de effectenrekening wordt immers een aantal dagen geblokkeerd zodat de rekeninghouder enige tijd niet over de effecten kan beschikken. Dit betekent dat de bank Consument niet naar behoren heeft voorgelicht over de uitvoering en de gevolgen van zijn verzoek tot wijziging van de tenaamstelling.

4.3 Verder moet worden beoordeeld of het verzoek om wijziging van de tenaamstelling tijdig is uitgevoerd. Hierbij is van belang dat de bank ter zitting heeft verklaard dat de normale periode voor het verwerken van een dergelijk verzoek in verband met overlijden van een rekeninghouder ongeveer tien werkdagen is.

De bank heeft erkend dat in dit geval die termijn van ongeveer tien werkdagen is overschreden en dat zij in zoverre is tekortgeschoten.

Causaal verband?

4.4 Aan de orde is vervolgens de vraag of de gestelde schade is veroorzaakt door het in 4.2 en 4.3 vermelde tekortschieten van de bank. Volgens Consument is de schade gelijk aan de waardedaling van de portefeuille in de periode van 1 tot en met 13 september 2016, waarin hij niet over de beleggingen kon beschikken. In die periode is de portefeuille met ongeveer € 21.500 in waarde gedaald (zie 2.11 hiervoor).

4.5 Voor de beoordeling van dit geschilpunt is van belang dat Consument stelt dat zijn adviseur hem op 5 september 2016 heeft aangeraden de portefeuille te verkopen omdat de beurs ging dalen. Verder stelt Consument dat hij begin september bij herhaling bij de bank heeft aangedrongen op verkoop van zijn beleggingen, maar dat orders opgeven toen niet mogelijk was. De bank heeft betwist dat Consument destijds de gehele portefeuille heeft willen verkopen en als gevolg van haar tekortschieten de opdracht daartoe niet heeft kunnen geven. De bank heeft verwezen naar het op 7 september 2016 ingevulde formulier waarin Consument de optie 'aanhouden' heeft aangekruist (en niet de optie 'opzeggen en bestens laten verkopen door ING'; zie het citaat uit dit formulier in 2.10). Ter zitting heeft Consument daarover verklaard dat hij 'aanhouden' heeft aangekruist omdat hij niet wilde dat de bank de beleggingen bestens zou verkopen.

4.6 De Commissie overweegt als volgt. Gelet op de in 4.5 weergegeven stellingen van partijen is onvoldoende aannemelijk geworden dat Consument, als de beleggingsrekening begin september 2016 niet geblokkeerd was geweest, zodanige orders zou hebben opgegeven dat hij in de relevante periode (1 t/m 13 september 2016) een beter resultaat zou hebben behaald dan het daadwerkelijk behaalde resultaat (een waardedaling van ongeveer € 21.500). Het is dus niet komen vast te staan dat de gestelde schade door het tekortschieten van de bank is veroorzaakt.

Slotsom

4.7 Hiervoor is geconstateerd dat de bank weliswaar toerekenbaar is tekortgeschoten, maar niet aannemelijk is geworden dat Consument als gevolg van dit tekortschieten schade heeft geleden. De vordering van Consument zal daarom worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het reglement.