Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0715
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 11 augustus 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Wijziging van de tenaamstelling van een beleggingsrekening wegens overlijden van de rekening-houder. De consument verwijt de bank dat de wijziging van de tenaamstelling onnodig lang geduurd heeft. De commissie stelt vast dat het tijdsverloop voornamelijk te maken heeft met het feit dat de bank de akte partiële verdeling wilde laten beoordelen door haar afdeling juridische zaken, omdat één van de legitimarissen een rechtszaak had gestart tegen de executeur. In die omstandigheden vindt de commissie het niet onredelijk dat de bank de akte wilde laten beoordelen door haar afdeling juridische zaken. Dat dit tot enige vertraging heeft geleid, vormt naar het oordeel van de commissie geen tekortkoming. De vordering wordt afgewezen.

1. Het procesverloop

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 hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank; en 5) de aanvullende stukken van de consument.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 De partner van consument had bij de bank een effectenrekening (Rabo Zelf Beleggen). Op [datum] 2015 is hij overleden en pas in 2020 is er duidelijkheid gekomen over de afwikkeling van de nalatenschap.

Op 11 februari 2020 heeft de notaris – en tevens testamentair executeur – de bank laten weten dat binnenkort de akte van verdeling zou passeren en dat de effectenrekening van de overleden partner ten name gesteld diende te worden van de consument.

2.2 Op 21 februari 2020 heeft de notaris de akte partiële verdeling aan de bank gestuurd.

2.3 Op 31 maart 2020 zijn de effecten overgeboekt naar een nieuw geopende effectenrekening ten name van de consument en op 2 april 2020 was alles helemaal rond.

2.4 In de tussenliggende periode (dus tussen 21 februari 2020 en 2 april 2020) heeft de bank meerdere malen contact gehad met de consument en de notaris. De belangrijkste contact-momenten worden hieronder weergegeven.

2.5 Op 5 maart 2020 heeft de bank de consument de volgende e-mail gestuurd:

"Beste [naam consument],
Zoals wij telefonisch met elkaar hebben besproken, mail ik je hierbij de afschriften van de ervenrekeningen.
Zodra wij de akte inzake de verdeling van de nalatenschap hebben beoordeeld, neem ik of [naam bankmedewerker] contact met je op.
Mocht je in de tussentijd vragen hebben, bel of mail mij of [naam bankmedewerker] gerust.
Hartelijk dank voor je medewerking en een prettige dag toegewenst."

2.6 Op 19 maart 2020 heeft de notaris de bank de volgende e-mail gestuurd:

"[naam consument] berichtte mij dat haar zuster ook nog enkele formulieren moet tekenen. Deze zijn op 16 maart jl. door u aan [naam consument] gestuurd.
Dit tekenen zal gaan geschieden, maar intussen zijn we na 21/2 wel bijna een maand verder en er is nogal wat gebeurd in de tussentijd….
De Rabobank heeft nu dus al bijna een maand nodig gehad voor de eenvoudige handeling van het op naam stellen van de bank-en effectenrekeningen ten name van [naam consument].
Zij heeft hierdoor geen gelegenheid gehad in deze maand passende maatregelen te kunnen nemen ten aanzien van de effectenportefeuille.
Graag verneem ik uw reactie waarom dit zo lang heeft geduurd."

2.7 Op 30 maart 2020 heeft de bank de notaris geantwoord:

"Beste [naam notaris],
Dank voor uw mail. De documenten hebben wij opgesteld op basis van de door u aangeleverde partiele verdeling getekend op 21-02-2020.
Wij willen ten alle tijden onze dienstverlening zorgvuldig uitvoeren. U spreekt over een eenvoudige handeling, echter, gezien de complexiteit en openstaande zaken omtrent de verdeling, is dit niet het geval.
Uit uw reactie verneem ik dat [naam consument] de gelegenheid had willen hebben om passende maatregelen te nemen.
Uit de verklaring van erfrecht d.d. 6 juli 2015 blijkt dat u in uw hoedanigheid van executeur bevoegd bent om namens de erfgenamen te handelen. Uit onze administratie is niet gebleken dat u namens de erfgenamen passende maatregelen inzake de erven effectenportefeuille heeft genomen. Ook hebben wij vanuit de erfgenamen geen signalen of verzoeken ontvangen met betrekking tot passende maatregelen."

De klacht en vordering

2.8 De consument verwijt de bank dat de wijziging van de tenaamstelling onnodig lang geduurd heeft. Hierdoor heeft zij schade geleden. Juist in die periode raakten de effecten zo ongeveer in vrije val (vanwege de coronacrisis). De consument wilde daarom de effecten verkopen. De notaris had echter vanaf 21 februari 2020 geen enkele bevoegdheid meer, terwijl de consument steeds te horen kreeg dat zij nog niet bevoegd was. De consument ging er daarom van uit dat zij geen kant op kon totdat alles geregeld zou zijn. Daarnaast heeft de bank de consument onvoldoende voorgelicht/geadviseerd. Daarmee heeft de bank niet gehandeld conform de op haar rustende zorgvuldigheidsnormen. Vanwege dit alles vordert de consument een schadevergoeding van de bank (bestaande uit koersverlies en advocaat-kosten).

Het verweer

2.9 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

3.1 De klacht van de consument ziet op de vraag of de bank richting de consument voldoende zorgvuldig is geweest. De commissie merkt daarbij op dat een bank niet alleen zorgplichten heeft voor haar klanten, maar ook voor derden met wiens belangen zij rekening moet houden.[1]

[1] Zie Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713.

De consument klaagt allereerst dat de wijziging van de tenaamstelling te lang heeft geduurd waardoor zij schade leed omdat zij in de periode tussen 21 februari 2020 en 2 april 2020 de effecten niet kon verkopen (terwijl zij dat wel wilde). De bank heeft betwist dat zij is tekort geschoten en dat sprake is van schade: volgens de bank is niet gebleken dat de consument de effecten had willen verkopen en heeft zij ook geen verkoopopdracht gegeven. In reactie daarop heeft de consument aangegeven dat als zij had geweten dat zij in de periode tussen 21 februari 2020 en 2 april 2020 een verkoopopdracht had kunnen geven, zij dat dan wél gedaan zou hebben. Volgens de consument had de bank haar beter moeten adviseren/-voorlichten over de mogelijkheden om de effecten te verkopen.

3.2 De commissie zal allereerst de vraag beantwoorden of de bank wat betreft de duur van de wijziging van de tenaamstelling tekortgeschoten is. Daarna zal de commissie de vraag beantwoorden of de bank wat betreft de voorlichting tekortgeschoten is.

Heeft de wijziging van de tenaamstelling te lang geduurd?

3.3 Op 21 februari 2020 heeft de bank de akte partiële verdeling ontvangen en op 2 april 2020 was alles helemaal rond. De bank heeft aangegeven dat de vertraging aan haar kant alleen de periode van 21 februari 2020 tot 16 maart 2020 betreft, omdat op die laatste datum de stukken ter ondertekening naar de consument zijn verstuurd. De consument heeft erkend dat het nog enige tijd duurde voordat zij alle benodigde handtekeningen had verzameld. De commissie volgt daarom de bank in haar stelling dat de vertraging aan de zijde van de bank drie weken betrof.

3.4 Bij de vraag of de bank wat betreft de duur voor de verwerking van de wijziging is tekort-geschoten, acht de commissie het van belang dat partijen geen termijn zijn overeengekomen waarbinnen de wijziging van de tenaamstelling voltooid moest zijn. Verder heeft de consument de bank in die periode ook geen ingebrekestelling gestuurd of op een andere manier de bank een termijn gesteld. De consument stelt weliswaar dat uit GC Kifid nr. 2017-873 volgt dat de wijziging van de tenaamstelling in geval van een overlijden binnen 10 werkdagen dient plaats te vinden, maar de commissie gaat hier niet in mee. Er is namelijk geen algemene regel dat de termijn 10 werkdagen zou moeten zijn – en ook uit de genoemde uitspraak volgt niet een dergelijke algemene regel.

3.5 Wél mag van de bank verwacht worden dat zij de tenaamstelling binnen een redelijke termijn wijzigt. In deze zaak heeft het tijdsverloop tussen 21 februari 2020 en 16 maart 2020 voornamelijk te maken met het feit dat de bank de akte wilde laten beoordelen door haar afdeling juridische zaken. De bank heeft aangegeven dat in de akte partiële verdeling was opgenomen dat één van de legitimarissen een rechtszaak had gestart tegen de executeur en dat deze legitimaris de waardering van diverse goederen had betwist en andere punten had opgeworpen waarmee hij niet akkoord kon gaan.

In die omstandigheden vindt de commissie het niet onredelijk dat de bank de akte wilde laten beoordelen door haar afdeling juridische zaken gelet op haar bijzondere zorgplicht om rekening te houden met de belangen van de andere erven. Dat dit tot enige vertraging heeft geleid, vormt naar het oordeel van de commissie geen tekortkoming.

Had de bank de consument moeten voorlichten over de mogelijkheid om een verkoopopdracht te geven?

3.6 Wat betreft de voorlichting over de mogelijkheden om een verkoopopdracht te geven in de periode dat de wijziging van de tenaamstelling nog niet rond was, overweegt de commissie als volgt. Niet is vast komen te staan dat de consument de bank heeft laten weten dat zij de effecten wilde verkopen. De consument stelt dat zij dit de bank meerdere malen heeft laten weten, maar dit wordt door de bank betwist. Pas uit het e-mailbericht van de notaris van 19 maart 2020 blijkt dat de consument 'passende maatregelen ten aanzien van de effecten-portefeuille' had willen nemen. Uit de reactie van de bank (zie de e-mail van 30 maart 2020) blijkt dat de bank niet bekend was met deze wens van de consument. De commissie oordeelt daarom dat er voor de bank geen aanleiding was om de consument nader voor te lichten over de eventuele mogelijkheid om een verkoopopdracht te geven.

Tot slot

3.7 Tot slot merkt de commissie op dat de consument ook nog heeft aangevoerd dat de bank haar had moeten adviseren omtrent haar beleggingen. Dit klachtonderdeel kan niet slagen. Er is namelijk geen sprake van een beleggingsadviesrelatie tussen de consument en de bank. De effectenportefeuille die de consument had geërfd, was immers een Rabo Zelf Beleggen portefeuille, oftewel *execution only*.

3.8 De slotsom is dat de klacht van de consument ongegrond is en dat haar vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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.