Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-033
(mr. J. Wortel, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner, W.J.J. Ong RA, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klachtontvangen op	: 18 maart 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 8 januari 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt erover dat de bank niet gelijk na ontvangst van een verklaring van erfrecht, de effecten van de betreffende beleggingsrekening heeft verkocht. De Commissie is echter van oordeel dat de bank kon en mocht wachten op duidelijke instructies voor het sluiten van de tot de nalatenschap behorende rekeningen, waaronder de effectenrekening. Bijzondere omstandigheden die tot een ander oordeel zouden kunnen leiden, zijn niet aannemelijk geworden. De vordering (geclaimd koersverlies) is afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van de Bank;
- de reactie (dupliek) van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 december 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 23 mei 2018 een verklaring van erfrecht (hierna: de VvE) afgegeven op het kantoor van de Bank te [plaatsnaam], in verband met de afwikkeling van de betaal-, spaar- en beleggingsrekeningen van zijn overleden moeder.

2.2 Op 6 juni 2018 heeft de Bank naar aanleiding van een verzoek van Consument een overzicht van de effecten op de betreffende beleggingsrekening van wijlen zijn moeder aan Consument toegestuurd.

2.3 Op 20 december 2018 heeft Consument de Bank verzocht de effecten op de beleggingsrekening te verkopen. Een deel van de effecten is verkocht op 21 december 2018 en een deel op 24 december 2018, waarna deze rekening is opgeheven door de Bank.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 6.000,- van de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft onrechtmatig dan wel onzorgvuldig gehandeld door niet gelijk na ontvangst van de verklaring van erfrecht, de effecten van de betreffende beleggingsrekening te verkopen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De VvE is door de medewerkers van de Bank niet op de juiste inhoudelijke waarde beoordeeld. Er mocht toch vanuit worden gegaan dat de erfgenamen de nalatenschap wilden verdelen.
- In maart 2018 is een deel van de effectenportefeuille verkocht in verband met betalingen van diverse rekeningen rondom de uitvaart. Rekeningen zijn toen geblokkeerd, vanwege het ontbreken van een verklaring van erfrecht.
- Op 23 mei 2018 heeft Consument de VvE overgelegd en in gesprek met een medewerker van de Bank is verzocht om alle rekeningen te deblokkeren, zodat hij deze kon verdelen onder de erfgenamen. Na enkele dagen bleek dat slechts één (betaal)rekening was gedeblokkeerd. Consument heeft toen met de Bank gebeld, waarna een en ander is blijven liggen in verband met persoonlijke omstandigheden van Consument. Het kantoor van de Bank te [plaatsnaam] was op de hoogte van zijn persoonlijke omstandigheden, daarom vindt Consument het zeer kwetsend dat de Bank heeft aangevoerd dat hij in de periode tussen mei tot december 2018 heeft stil gezeten.
- Consument acht het een omissie van de Bank dat zij niet direct na het overleggen van de VvE ervoor heeft gezorgd dat de effecten van de beleggingsrekening zouden worden verkocht. Consument acht de Bank gehouden hem voor het opgetreden koersverschil (verlies) tussen mei en december 2018, door hem begroot op circa € 6.000,-, te compenseren.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 Uit de VvE die Consument op 23 mei 2018 bij de Bank heeft overgelegd blijkt onder andere dat Consument gemachtigd was om namens alle erfgenamen *"rekeningen bij banken, spaarbanken en girodiensten op te heffen en te doen overboeken, (…) en voorts al datgene verder of meer te doen hetgeen ter zake van een juiste afwikkeling door de gevolmachtigde raadzaam wordt geacht (…)"*

4.2 Consument had dus een volmacht van alle erfgenamen en was bevoegd om alle rekeningen van de overledene op te heffen en de gelden over te boeken. De VvE hield – en houdt in het algemeen – echter geen concrete opdracht aan de Bank in om daadwerkelijk tot het opheffen van de rekeningen over te gaan.

4.3 De Commissie acht in het onderhavige geval wel aannemelijk dat Consument, zoals hij heeft gesteld, bij het overleggen van de VvE de Bank heeft gevraagd de betreffende rekeningen te deblokkeren, zodat hij over de betreffende rekeningen kon beschikken. Het verzoek tot deblokkering van een beleggingsrekening betekent echter niet gelijk ook een verzoek om alle effecten daarop te verkopen. Ook als wordt aangenomen – zoals Consument stelt maar de Bank betwist – dat Consument enkele dagen na het overleggen van de VvE de Bank heeft gebeld omdat niet alle maar slechts één rekening was gedeblokkeerd, kan de Commissie niet vaststellen dat Consument daarbij ook (al) een opdracht heeft gegeven tot het verkopen van de effecten.

4.4 Consument heeft, onder andere tijdens de zitting, benadrukt dat hij in de periode na mei 2018 tot december 2018 vanwege persoonlijke omstandigheden goede redenen had om niet met het afwikkelen van de rekeningen bezig te zijn. Hoewel de Commissie daar begrip voor heeft, is daarin geen reden te vinden om de Bank te verwijten dat de effecten op de betreffende beleggingsrekening niet (gelijk) eind mei 2018, of op enig moment vóór 20 december 2018, zijn verkocht. Daarvoor was een concrete opdracht van Consument noodzakelijk. In verband daarmee heeft de Bank erop gewezen dat overeenstemming over de verdeling van een nalatenschap wel vaker lang op zich laat wachten, en dat een verdeling ook kan inhouden dat de effecten niet verkocht worden maar naar de erven overgaan. Daarop wijst de Bank naar het oordeel van de Commissie terecht. De Bank kon, ook na kennisneming van de VvE, wachten op duidelijke instructies voor het sluiten van de tot de nalatenschap behorende rekeningen.

Bijzondere omstandigheden die tot een ander oordeel zouden kunnen leiden, zijn niet aannemelijk geworden.

4.5 De Commissie heeft niet kunnen vaststellen dat Consument eerder dan 20 december 2018 de Bank heeft verzocht om de effecten te verkopen. Hetgeen Consument heeft gesteld omtrent onduidelijke communicatie rond 20 en 21 december 2018, hetzij tussen de Bank en hemzelf, hetzij tussen de verschillende afdelingen van de Bank, kan niet het oordeel dragen dat een door de Bank te vergoeden schade is ontstaan. De conclusie is daarom dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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 hiervoorwww.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.