Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1070

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	5 december 2024
Klacht van	De klager
Tegen	de Volksbank N.V., handelend onder te naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

De klager stelt dat de bank een verkeerde werkwijze hanteert voor het uitvoeren van haar levenstestament. De bank neemt namelijk geen genoegen met de notariële verklaring van levenstestament. Volgens de klager vraagt de bank te veel documenten op en doet zij daarmee het werk van de notaris eigenlijk over. De commissie komt tot de conclusie dat de klacht niet behandelbaar is omdat de volmacht om namens de moeder van de klager te handelen is geëindigd door overlijden. Ook als erfgenaam kan zij niet klagen.

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 klager; 4) de repliek van de klager en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 oktober 2024. Op de hoorzitting was de klager aanwezig, samen met haar broer. Namens de bank was aanwezig: de heer [naam 1], behandelaar beroepszaken.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De moeder van de klager heeft op 17 november 2011 een levenstestament laten opmaken. Op 13 juli 2023 heeft de klager door een notaris twee verklaringen van levenstestament laten opstellen, een verklaring waarin niet de volledige tekst van het levenstestament is opgenomen (hierna: de korte verklaring van levenstestament) en een verklaring waarin wel de volledige tekst van het levenstestament is opgenomen (hierna: de uitgebreide verklaring van levenstestament).

2.2 Op 9 augustus 2023 is de vader van de klager overleden. In verband daarmee heeft de klager de bank op 30 oktober 2023 verzocht om uitvoering te geven aan het levenstestament van haar moeder en haar toegang te geven tot de rekeningen van haar moeder bij de bank. Zij heeft de bank onder meer een kopie van de korte verklaring van levenstestament toegestuurd.

2.3 De bank heeft de klager op 20 december 2023 gevraagd om ook een kopie van het originele levenstestament toe te sturen. Nadat zij daarover eerst haar bezwaar heeft geuit, heeft de klager op 29 december 2023 een kopie van de uitgebreide verklaring van levenstestament aan de bank gestuurd.

2.4 Op 2 januari 2024 heeft de bank de klager nogmaals gevraagd om een kopie van het originele levenstestament te overleggen. De klager heeft daarop geantwoord dat de tekst van het originele levenstestament onderdeel is van de uitgebreide verklaring van levenstestament. Omdat de bank vasthield aan haar verzoek om een kopie van het originele levenstestament te overleggen, heeft de klager dat op 4 januari 2024 alsnog gedaan.

2.5 Op 8 januari 2024 heeft de bank de klager onder meer gevraagd om een medische verklaring te overleggen waaruit blijkt dat haar moeder niet meer in staat is haar belangen te behartigen. De klager heeft op 14 januari 2024 onder protest aan dat verzoek voldaan.

2.6 De moeder van de klager is op 24 januari 2024 overleden. De klager en haar twee broers zijn haar erfgenamen.

2.7 Op 15 februari 2024 heeft de bank uitvoering gegeven aan het levenstestament en de klager als levensexecuteur gekoppeld aan de rekeningen van haar moeder.

2.8 Op 6 april 2024 heeft de klager een officiële klacht ingediend bij de bank over de procedure. Verdere correspondentie tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

De klacht en vordering

2.9 De klager stelt dat de werkwijze van de bank bij het in werking laten treden van een levenstestament niet juist is. Zij voert daartoe het volgende aan. De notaris heeft in de verklaring van levenstestament al verklaard dat de vertegenwoordiging op basis van het levenstestament is ingegaan, wie kan vertegenwoordigen en op welke wijze. Het is niet aan de bank om dat nog eens over te doen. De bank maakt een onnodige inbreuk op de privacy door aanvullende stukken op te vragen, waaronder zelfs een medische verklaring.

2.10 De klager vordert dat de bank haar werkwijze aanpast en voortaan genoegen neemt met een notariële verklaring van levenstestament.

Het verweer

2.11 De bank voert verweer tegen de stellingen van de klager.

3. De beoordeling

Is de klacht behandelbaar?

3.1 Voordat de commissie de klacht inhoudelijk kan ingaan, dient zij te beoordelen of de klacht behandelbaar is.

3.2 In vraag 1 onder 1 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, is het volgende opgenomen:

> *"Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. (...)"*

3.3 Hieruit volgt dat Kifid alleen klachten behandelt over financiële diensten die de klager zelf heeft afgenomen. In dit geval heeft niet de klager, maar haar moeder een financiële dienst bij de bank afgenomen. Dat betekent dat alleen door of namens de moeder geklaagd kan worden. Hoewel de klager op basis van het levenstestament bevoegd was om (samen met haar twee broers) namens haar moeder een klacht in te dienen, is deze volmacht geëindigd toen zij op 24 januari 2024 is overleden, zodat de klager toen zij de klacht bij Kifid indiende niet meer bevoegd was om dat namens haar moeder te doen. Het uitgangspunt is namelijk dat een volmacht eindigt door het overlijden van de volmachtgever. In artikel 3:73 lid 2 Burgerlijk Wetboek is hierop een uitzondering opgenomen voor rechtshandelingen die niet zonder nadeel kunnen worden uitgesteld. Deze uitzondering is niet van toepassing, omdat met de klacht geen concreet nadeel is gemoeid.

3.4 De klager en haar broers kunnen ook niet klagen als erfgenamen van hun moeder, omdat er geen schade uit de gedragingen waarover zij klagen is voortgevloeid. Er is daarom geen sprake van een vordering die zij geërfd hebben. De erfgenamen volgen de erflater op in diens vermogen. Een vorderingsrecht vererft, het recht om te klagen vererft niet.

3.5 Gelet op het voorgaande verklaart de commissie de klacht niet-behandelbaar.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl