Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0506 (mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. M.C.M. van Dijk, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 19 mei 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

De vader van de consument is overleden en de consument is enig erfgenaam. De bank heeft geweigerd om de rekeningafschriften van de betaalrekening van erflater aan de consument te verstrekken. De bank heeft de bankafschriften wel aan een van de legitimarissen verstrekt. De legitimarissen zijn een gerechtelijke procedure gestart jegens de consument in verband met de afwikkeling van de nalatenschap. Pas na de gerechtelijke procedure en na overlegging van een verklaring van erfrecht heeft de bank de verzochte bankafschriften aan de consument verstrekt. De consument stelt de bank aansprakelijk voor de als gevolg hiervan geleden schade. De bank heeft erkend dat zij ten onrechte de rekeningafschriften heeft verstrekt aan de legitimaris. De commissie oordeelt dat het causaal verband tussen de gestelde schade en het handelen van de bank niet aannemelijk is geworden. De bank dient echter wel de kosten voor de verklaring van erfrecht te vergoeden De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is behandeld op 19 mei 2021 op een hoorzitting. Partijen zijn aldaar verschenen.

Tijdens de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

De wijlen (stief)vader (hierna: erflater) van de consument hield een betaalrekening aan bij de bank. In [maand] 2015 is erflater overleden. In zijn testament heeft hij de consument tot zijn enige erfgename en executeur benoemd. De consument heeft de nalatenschap beneficiair aanvaard. De erflater had ook kinderen (hierna: de legitimarissen). In 2016 heeft de bank diverse rekening-afschriften van de betaalrekening aan een van de legitimarissen verstrekt. Ondanks diverse verzoeken van de consument heeft zij geen rekeningafschriften van de betaalrekening ontvangen.

In 2019 zijn de legitimarissen een gerechtelijke procedure gestart tegen o.a. de consument in verband met de afwikkeling van de nalatenschap. De rechtbank heeft de vordering gedeeltelijk toegewezen.
In 2020 heeft de consument de bank wederom om de rekeningafschriften van de betaalrekening gevraagd. Na overlegging van een verklaring van erfrecht, heeft de bank de verzochte rekening-afschriften uiteindelijk aan de consument verstrekt.

De consument verwijt de bank dat zij in 2016 ten onrechte niet de rekeningafschriften van de betaalrekening van erflater heeft ontvangen, terwijl een van de legitimarissen deze zonder problemen heeft verkregen. Dit heeft er volgens haar toe geleidt dat de legitimarissen een gerechtelijke procedure jegens haar zijn gestart. De consument heeft de rekeningafschriften voor het eerst gezien bij de gerechtelijke procedure. Hierdoor kon zij zich niet goed verdedigen tijdens die procedure. Ook vindt zij het onredelijk dat zij in 2020 een verklaring van erfrecht diende over te leggen om alsnog de rekeningafschriften te ontvangen, terwijl de legitimaris de rekening-afschriften in 2016 zonder problemen ontving. Zij vordert vergoeding van € 88.538,-, bestaande uit materiële en immateriële schade.

3. Beslissing

De bank vergoedt binnen vier weken na de hoorzitting een bedrag van € 750,- aan de consument. Al het overige wordt afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

De commissie stelt voorop dat de bank heeft erkend dat zij in 2016 bij het verstrekken van de rekeningafschriften onjuist heeft gehandeld. De bank heeft aangegeven dat zij de rekening-afschriften aan alle betrokken partijen had moeten verstrekken of aan geen van de betrokken partijen.
Dat zo zijnde is de commissie echter van oordeel dat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat sprake is van causaal verband tussen de gevorderde schade en het handelen van de bank.
Hoewel de bank de bevoegdheid had om in 2020 de consument om een verklaring van erfrecht te verzoeken, acht de commissie het onder de gegeven omstandigheden redelijk dat de bank de door de consument gemaakte kosten hiervoor vergoed. De bank heeft immers in 2016 de afschriften ook zonder verklaring van erfrecht verstrekt aan de legitimaris. De commissie begroot de kosten voor de speciaal voor dat doel opgemaakte verklaring voor erfrecht op € 750,- en oordeelt daarom dat de bank een bedrag van € 750,- aan de consument dient te vergoeden.

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.