

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-122
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. B.F. Keulen, mr. C.E. Polak, leden en
mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 maart 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 18 februari 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over het deblokken van de ervenrekening. De Commissie is van oordeel dat de Bank de ervenrekening heeft mogen deblokken, maar van de Bank had verwacht mogen worden dat zij Consument vooraf hadden medegedeeld dat de ervenrekening zou worden gedeblokkeerd. Door Consument onvoldoende te informeren over de deblokkering en de redenen daartoe heeft de Bank niet conform de op haar rustende zorgvuldigheidsnormen gehandeld. Alhoewel de Bank niet volgens de op haar rustende zorgvuldigheidsnormen heeft gehandeld staat de door Consument gevorderde schadevergoeding in een te ver verwijderd verband tot het handelen van de Bank.

1. Procesverloop

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

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

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 december 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De moeder van Consument hield een betaalrekening bij de Bank aan. Op 17 maart 2012 is de moeder van Consument overleden.
- 2.2 Bij een verklaring van erfrecht van 27 september 2012 is door Consument een beperkte volmacht aan haar zwager (hierna: 'de gevolmachtigde') verleend.

De overige drie erfgenamen hebben een volledige volmacht aan de gevolmachtigde verleend.

- 2.3 Op 29 april 2013 heeft de Bank de ervenrekening op verzoek van Consument geblokkeerd.
- 2.4 Op 18 augustus 2017 heeft de Bank op verzoek van de advocaat van de gevolmachtigde de blokkade op de ervenrekening opgeheven en heeft de gevolmachtigde diverse betalingen gedaan.
- 2.5 Bij e-mail van 29 augustus 2017 heeft de gevolmachtigde Consument het volgende medegedeeld:

“Ik ben van plan de ervenrekening op te heffen. Ik heb driekwart van de erfgenamen hun deel uitgekeerd. Als je jullie bankrekeningnummer zendt, zal ik jullie het laatste kwart overmaken.”
- 2.6 Bij brief van 30 augustus 2017 heeft Consument zich bij de Bank beklaagd over het deblokkeren van de ervenrekening.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de schade, door haar begroot op € 5.115,10.

Grondslagen daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - De Bank heeft de ervenrekening op 29 april 2013 geblokkeerd, nadat zij na het verzoek van Consument had geconstateerd dat onrechtmatige handelingen op de rekening hadden plaatsgevonden. Een medewerker van de Bank heeft aangegeven dat de ervenrekening alleen kon worden gedeblokkeerd door een nieuwe verklaring van erfrecht, ondertekend door alle erfgenamen. De Bank heeft zonder een nieuwe verklaring van erfrecht de ervenrekening gedeblokkeerd en de erfenis uitgekeerd aan de gevolmachtigde. Hiermee is het drukmiddel van Consument op de gevolmachtigde om de onrechtmatige betalingen terug te laten boeken verdwenen. De gevolmachtigde had een boedelvolmacht, maar moest rekening en verantwoording afleggen aan Consument. Dit is niet gebeurd. De gevolmachtigde heeft niet de bevoegdheid tot verdeling over te gaan zonder toestemming van Consument. De Bank had hiermee bekend moeten zijn en heeft ten onrechte aan de gevolmachtigde uitgekeerd.
 - De Bank is, door het niet tijdig intrekken van de machtiging van het pasgebruik van de zus van Consument, verantwoordelijk voor het feit dat vanaf het overlijden van haar moeder tot 29 april 2013 onrechtmatige betalingen en overboekingen zijn gedaan van de ervenrekening. De schade van Consument bedraagt € 3.164,35. Daarnaast heeft Consument notariskosten moeten voldoen.

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 De vraag die beantwoord moet worden is of de Bank de ervenrekening heeft mogen deblokkeren. De Commissie beantwoordt deze bevestigend en overweegt hiertoe als volgt.
- 4.2 Op grond van de verklaring van erfrecht van 27 september 2012 mocht de gevolmachtigde over de ervenrekening beschikken. Niet is gebleken dat de door Consument aan de gevolmachtigde verstrekte volmacht is ingetrokken, zodat hij derhalve nog steeds bevoegd was om over de ervenrekening te beschikken en tot verdeling van de nalatenschap over te gaan. De Bank heeft de ervenrekening derhalve mogen deblokkeren.
- 4.3 Het voorgaande neemt echter niet weg dat van de Bank mag worden verwacht dat zij Consument, zowel als mederekeninghouder als in haar hoedanigheid van erfgenaam, informeert over wijzigingen in de geblokkeerde status van de ervenrekening. In dit concrete geval had de Bank Consument vooraf moeten mededelen dat de ervenrekening zou worden gedeblokkeerd. Door Consument onvoldoende te informeren over de deblokking en de redenen daartoe heeft de Bank niet conform de op haar rustende zorgvuldigheidsnormen gehandeld. Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2017-524.
- 4.4 Alhoewel de Bank niet volgens de op haar rustende zorgvuldigheidsnormen heeft gehandeld staat de door Consument gevorderde schadevergoeding in een te ver verwijderd verband tot het handelen van de Bank. Consument heeft het causaal verband tussen het handelen van de Bank en haar schade onvoldoende aannemelijk gemaakt, laat staan aangetoond. Voorts kan het feit dat als gevolg van het deblokkeren van de rekening het drukmiddel van Consument op de gevolmachtigde is komen te vervallen, niet worden aangemerkt als schade. Wanneer Consument van mening is dat de gevolmachtigde onrechtmatige transacties heeft uitgevoerd of de nalatenschap op een onjuiste wijze heeft verdeeld, dient zij hem en niet de Bank hierop aan te spreken.
- 4.5 Ten aanzien van de door Consument gestelde onrechtmatige handelingen in de periode van maart 2012 tot april 2013 oordeelt de Commissie dat Consument de onrechtmatige betalingen onvoldoende heeft aangetoond.
- 4.6 De Commissie oordeelt dat de Bank niet volgens de op haar rustende zorgvuldigheidsnormen heeft gehandeld, maar wijst de vordering van Consument af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

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 40 van het Reglement.