

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-132 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op : 7 mei 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : de Volksbank N.V. h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 20 februari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De moeder van Consument beschikte over een bankrekening bij de Bank. In 2010 is zij overleden. De erfgenamen hebben in 2015 de Bank verzocht de bankrekening van de moeder op te heffen en te beëindigen. Consument vordert van de Bank inzage in alle bankgegevens van zijn moeder alsmede informatie over haar curator/bewindvoerder. Reden hiervoor is dat Consument meent dat sprake is geweest van fraude. Verder stelt Consument dat geen sprake is geweest van ‘gezamenlijk tekenen’ voor het opheffen en beëindigen van de bankrekening van zijn moeder, nu hij nooit op één brief met de mede-erfgenamen heeft getekend. Consument is daarbij ook van mening dat hij en zijn broer worden gediscrimineerd. De Commissie overweegt dat de Bank Consument rekeningafschriften heeft verstrekt van 2005 tot aan het opheffen van de bankrekening in 2015. Gelet op artikel 13 lid 3 van de algemene voorwaarden ziet de Commissie niet in waarom de Bank gehouden zou zijn om meer informatie te verstrekken. Daarbij is niet komen vast te staan dat sprake is van discriminatie, fraude of een curator/bewindvoerder. Ook stelt de Commissie vast dat Consument en de mede-erfgenamen door middel van separate opdrachten gezamenlijk opdracht hebben gegeven aan de Bank om de bankrekening van hun moeder op te heffen en te beëindigen. Niet is gebleken dat de Bank in de afwikkeling van de nalatenschap van de moeder jegens Consument tekort is geschoten.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende 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 partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen.

De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De moeder van Consument (verder: de moeder) beschikte over een zogeheten Plusbetaalrekening (hierna: 'de bankrekening') bij de Bank. Op 24 maart 2010 is de moeder overleden.
- 2.2 Artikel 13 lid 3 van de van toepassing zijnde algemene bankvoorwaarden luidt, voor zover relevant, als volgt:
"De bank is niet verplicht opnieuw informatie te verschaffen over handelingen en transacties die zijn verricht voor het moment van overlijden van de klant."
- 2.3 Op 27 maart 2015 heeft de notaris een verklaring van erfrecht opgesteld. Daarin staat dat de moeder drie kinderen (hierna: de erfgenamen) achterliet, te weten de heer [naam broer] (hierna: de broer), mevrouw [naam zus] (hierna: de zus) en Consument. De moeder had geen testament.
- 2.4 De zus, de broer en Consument hebben bij door hen ondertekende brieven van respectievelijk 6 juli 2015, 8 juli 2015 en 20 juli 2015, steeds onder vermelding van hun eigen bankrekening, de Bank verzocht de bankrekening van de moeder te beëindigen en op te heffen. De Bank heeft dat vervolgens gedaan en het tegoed in gelijke delen overgemaakt aan de erfgenamen.
- 2.5 Op 4 februari 2016 heeft de afdeling toezicht en bewind van de Rechtbank Limburg Consument per brief geïnformeerd dat zijn moeder niet voorkomt in het systeem van de rechtbank en evenmin in het landelijk systeem.
- 2.6 Op 6 september 2016 heeft Consument een e-mail gestuurd aan de Bank die, voor zover relevant, als volgt luidt:
*"De notaris zei tegen ons , dat als we ik en mijn broer met de verklaring van erfrecht en met legitimatie naar de bank gingen en de bank ons inzage zou kunnen geven in alle bankzaken van onze moeder .
(...)"*

4 JULI 2016

Kort in de laatste brief van de nabestaandendesk staat , Van allen hebben we een kopie ontvangen van legitimatie en een verzoek voorzien van handtekeningen en een schriftelijk verzoek voorzien van drie handtekeningen , conform de verklaring van erfrecht.

Mijn broer en ook ik hebben getekend en verstuurd, maar beslist niet samen op een brief”

- 2.7 Op 17 oktober 2016 heeft de Bank een brief gestuurd aan Consument die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“Wij hebben het verzoek voor bankafschriften naar u toegezonden (dit mag kosteloos tot 5 jaar voor overlijden). Hierin staat vermeldt welke rekening(en) uw moeder had lopen. Wie haar bewindvoerder was kunt u zelf terugvinden op de volgende site:

<https://curateleebewindregister.rechtspraak.nl/>. Data van melding/aanvraag kunnen wij u niet mededelen, misschien is dit in dit register zichtbaar.”

- 2.8 Op 18 november 2016 heeft de Bank een brief gestuurd aan Consument die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“In uw brief van 8 november geeft u aan dat u een kopie bankafschriften vanaf 31-12-2004 t/m overlijden heeft ontvangen. U vraagt om afschriften van zo ver mogelijk daar voor. Dit mogen wij alleen maar sturen als u ons een verzoek van de rechtbank daar over kunt sturen.

*Wat betreft het spaarboekje, deze is destijds omgezet in een afschriftenrekening (...)
Zoals u ziet zijn de rekeningnummers gelijk. Op naam van uw moeder liepen er verder geen rekeningen, verzekeringen, lijfrentes etc.*

Ik stuur u de brief mee die u destijds heeft getekend en waarmee u de opdracht heeft gegeven om de rekening op te heffen mee. Twee dezelfde brieven hebben we van de andere 2 erfgenamen ontvangen, maar dan door hen ondertekend.”

- 2.9 Op 15 mei 2017 heeft Consument een klacht ingediend bij de Bank.

- 2.10 Op 26 mei 2017 heeft de Bank een e-mail gestuurd aan Consument die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“U hebt afschriften van 5 jaar ontvangen van de rekening van uw overleden moeder. Dit zijn afschriften geweest van 2005 tot en met 2010. SNS kan afschriften verstrekken van 2 jaar voor overlijden van de rekeninghouder. Er is voor de erfgenamen van uw moeder een uitzondering gemaakt. De afschriften zijn kosteloos verstrekt van 5 jaar voor het overlijden van uw moeder. SNS is niet verplicht om oudere afschriften aan te leveren.

(...)

U vraagt om het aanleveren van de brief waarin alle erfgenamen gezamenlijk hebben getekend voor het opheffen van de rekening. De gevraagde brief is er niet geweest. Sorry dat u niet de juiste informatie hebt gekregen. Elke erfgenaam heeft afzonderlijk akkoord gegeven voor het opheffen van de SNS Plusbetalen. Deze brieven hebt u ook vanuit de SNS Nabestaandendesk ontvangen.”

- 2.11 Op 30 oktober 2017 heeft de Bank Consument per e-mail onder meer geïnformeerd dat zijn zus gemachtigd was op de bankrekening van zijn moeder.
- 2.12 Op 28 december 2017 heeft de Bank Consument geïnformeerd dat een kopie van de dagafschriften van de rekening van de moeder vanaf datum overlijden tot datum opheffen per post naar zijn adres zijn verstuurd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert inzage van alle bankgegevens van zijn overleden moeder.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- De zus van Consument beschikte over meerdere bankpassen van de bankrekening van de moeder, waarmee systematisch tienduizenden euro's is gepind. De zus van Consument weigert mee te tekenen voor inzage in de volledige bankgegevens. Ook de Bank weigert Consument deze inzage te geven, alhoewel Consument heeft gemeld dat zijn moeder dementie had en (systematisch) is bestolen. De Bank is gehouden Consument meer informatie te verschaffen over de bankgegevens van zijn moeder.
 - Consument heeft alleen getekend voor het opheffen van de bankrekening. Consument heeft niet gezamenlijk op één brief getekend met de andere erfgenamen. Ook is geen sprake geweest van gezamenlijk toesturen van de paspoorten door de erfgenamen. Desondanks heeft de Bank de bankzaken van zijn moeder afgehandeld.
 - Er was geen sprake van een executeur of een gevolmachtigde. Ook is er geen testament waaruit blijkt wie de curator/bewindvoerder van de moeder van Consument was. De Bank weigert echter informatie te geven over de bewindvoerder.
 - De onderhandse akte van de broer van Consument is vervalst. De broer van Consument kan zich niet herinneren dat hij de onderhandse akte in [naam land] op de ambassade heeft getekend en doorgestuurd. Er is sprake van fraude.
 - De brief die de Bank aan de zus van Consument heeft verstuurd 2 juli 2015 bevat de handgeschreven vermelding 'NVT' bij twee briefonderdelen.

Consument begrijpt niet waarom deze twee punten niet voor zijn zus van toepassing zijn, maar wel voor hem en zijn broer. Consument en zijn broer worden zodoende door de Bank gediscrimineerd.

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 Voorop staat dat volgens artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – haar stellingen moet bewijzen. In het licht van dit artikel zullen de klachtonderdelen van Consument worden besproken. Daarbij geldt als uitgangspunt dat de overleden moeder van Consument met haar betaalrekening klant was van de Bank. De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank jegens Consument tekort is geschoten in de afwikkeling van de nalatenschap van de moeder.

Inzage in de bankgegevens

- 4.2 De Bank heeft Consument de rekeningafschriften verstrekt van 2005 tot aan het opheffen van de bankrekening in 2015. Consument meent dat de Bank gehouden is hem meer informatie te verstrekken, nu zijn moeder dement was en hij van mening is dat zijn moeder systematisch is bestolen door zijn zus. Consument meent verder dat sprake is van fraude, omdat dat de onderhandse aktes van zuivere aanvaarding – althans die van zijn broer - zijn vervalst.

- 4.3 De Commissie overweegt dat geen omstandigheden zijn gebleken, anders dan de stelling van Consument, waaruit zou blijken dat de moeder van Consument systematisch is bestolen, dat sprake is van fraude of dat de Bank op enig moment had moeten ingrijpen. Bovendien is niet vast komen te staan, mede gelet op artikel 13 lid 3 van de algemene voorwaarden, dat de Bank gehouden zou zijn om Consument meer informatie te verstrekken dan zij heeft gedaan. Consument heeft zijn stellingen niet onderbouwd, zodat niet van de juistheid ervan kan worden uitgegaan.

Curator/bewindvoerder/gemachtigde

- 4.4 Consument wenst van de Bank inzage in wie de curator/bewindvoerder was. Daarmee hoopt Consument dat de Bank de curator/bewindvoerder aanspreekt voor de veronderstelde fraude/diefstal.

4.5 De Commissie overweegt dat noch de Bank noch de rechtbank heeft kunnen vaststellen dat sprake was van bewindvoering dan wel curatele van de moeder van Consument. Er is ook geen enkele omstandigheid gebleken waaruit curatele of bewindvoering is gebleken of zou kunnen blijken. Wel heeft de Bank gesteld dat de zus van Consument gemachtigd was op de bankrekening toen de moeder nog leven was, zodat zij over de rekening kon beschikken. Door het overlijden van de moeder is deze volmacht geëindigd.

4.6 Nu uit geen van de stukken blijkt dat sprake was van een bewindvoerder dan wel curator of dat de Bank hiervan kennis zou hebben, kan de Commissie Consument niet volgen in zijn standpunt.

Gezamenlijk opheffen van de bankrekening

4.7 Consument stelt dat hij niet gezamenlijk met zijn broer en zijn zus op een brief heeft getekend voor het opheffen en beëindigen van de bankrekening van zijn moeder.

4.8 De Commissie overweegt dat in de verklaring van erfrecht drie erfgenamen staan opgenomen, te weten Consument, zijn broer en zijn zus. Er is geen sprake is van een executeur testamentair dan wel gevolmachtigde. Vast staat dat de erfgenamen ieder apart de Bank schriftelijk de opdracht hebben gegeven om de bankrekening van hun moeder op te heffen en te beëindigen. Bij Consument heerst kennelijk de veronderstelling dat de erfgenamen *gezamenlijk op één brief* moesten tekenen. Deze veronderstelling is onjuist. Dit volgt eveneens uit een door de zus van de Bank ontvangen en aan Consument doorgestuurde brief die zich in het dossier bevindt: *“Dit mogen ook 3 afzonderlijke brieven zijn”*. Door middel van de separaat ondertekende opdrachten – onder bijvoeging van legitimatie – hebben de erfgenamen *gezamenlijk* opdracht gegeven aan de Bank om de bankrekening van hun moeder op te heffen en te beëindigen, hetgeen de Bank vervolgens heeft gedaan.

Discriminatie

4.9 Voor wat betreft de stelling van Consument dat sprake zou zijn van discriminatie overweegt de Commissie het volgende. Uit de stukken volgt dat Consument zijn stelling, dat hij en zijn broer anders worden behandeld dan zijn zus, baseert op een brief die zijn zus aan hem heeft doorgestuurd. Daarop zijn twee briefonderdelen met pen doorgehaald met de handgeschreven vermelding ‘NVT’.

4.10 Niet is gesteld of gebleken dat de Bank deze aanpassingen heeft aangebracht aan de brief. Bovendien volgt uit de stukken dat enkel sprake was van één bankrekening en géén executeur/gevolmachtigde, oftewel dat waar de briefonderdelen betrekking op hadden. De Commissie ziet geen aanleiding om hieruit op te maken dat Consument wordt gediscrimineerd.

Conclusie

- 4.11 De Commissie komt tot de conclusie dat de Bank in de afwikkeling van de nalatenschap van de moeder jegens Consument niet is tekort geschoten. De vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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 hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.