

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-237  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 mei 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 3 april 2019  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument doet zijn beklag over het beleid van de Bank bij een verzoek tot het verkrijgen van informatie over de rekening van een overledene van voor het overlijden. De Commissie overweegt dat het door de Bank geschetste beleid haar niet onredelijk voorkomt. De Bank dient in het beginsel in het bezit te zijn van een akte van overlijden en een verklaring van erfrecht voordat zij overgaat tot de afwikkeling van de bankzaken van een overleden klant. Een verantwoorde beleidsvoering kan evenwel meebrengen dat de Bank in voorkomende gevallen daarvan afwijkt. Dat kan het geval zijn, zoals hier, wanneer het financiële belang beperkt is en aanwijzingen van onenigheid tussen erfgenamen ontbreken. De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht aangaande de privacy schending en de wens van Consument om de Nederlandse bevolking te attenderen op de mogelijkheid om rekeningafschriften van voor het overlijden van een rekeninghouder bij een bank op te vragen niet kan behandelen. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

## **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 Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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, mevrouw [naam moeder], (hierna: 'de moeder') is op [datum] 2017 overleden. Zij hield een tweetal betaalrekeningen en een spaarrekening (hierna: 'de rekeningen') aan bij de Bank. Het gezamenlijk saldo op de rekeningen op het moment van overlijden van de moeder bedroeg minder dan € 10.000,-.

2.2 Op de rekeningen zijn onder meer de Algemene Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2018 (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing. In artikel 10 van hoofdstuk 3 van de Voorwaarden is bepaald:

*“1 Als u overleden bent, moet dit meteen aan ons worden meegedeeld.*

*2 Stelt iemand na uw overlijden dat hij bevoegd is (rechts)handelingen met betrekking tot de rekening of de overeenkomst te verrichten? Bijvoorbeeld geld opnemen van de rekening? Dan mogen wij eisen dat ons als bewijs daarvan een verklaring van erfrecht wordt gegeven van een Nederlandse notaris. In plaats van een verklaring van erfrecht van een Nederlandse notaris kunnen wij genoeg nemen met andere stukken die wij acceptabel vinden. Bijvoorbeeld een Europese verklaring van erfrecht.*

*3 Wij hoeven geen informatie te geven over wat er op de rekening is gebeurd vóór uw overlijden. Ook hoeven wij geen informatie te geven over het gebruik van online diensten voor uw overlijden. (...)”*

2.3 De heer [naam broer] (hierna: 'de broer') heeft het overlijden van de moeder op 10 januari 2018 bij de Bank kenbaar gemaakt.

2.4 De Bank heeft na de overlijdensmelding van de moeder de betaalrekeningen van moeder geblokkeerd en de volmacht van Consument beëindigd. De Bank heeft Consument hier per brief van 10 januari 2018 over geïnformeerd.

2.5 De broer heeft de Bank op 11 januari 2018 verzocht om hem informatie te verschaffen over de rekeningen van vóór het overlijden van de moeder. De Bank heeft van de twee betaalrekeningen de rekeningafschriften van de zeven jaar voor het overlijden van de moeder verstrekt.

2.6 Consument heeft op 26 februari 2018 een verklaring van overlijden aan de Bank verstrekt.

2.7 Op 27 februari 2018 heeft Consument bij de Bank zijn beklag gedaan over het delen van de informatie van voor het overlijden met de broer. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Naar de Commissie begrijpt, beoogt Consument met deze klachtprocedure te bereiken:

- a) dat de Commissie in haar uitspraak bepaalt dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden door rekeningafschriften van een overledene te verstrekken zonder te verifiëren of de verzoeker daadwerkelijk erfgenaam van de overledene is;
- b) indien de Commissie oordeelt dat een dergelijke handelwijze van de Bank geoorloofd is, wenst Consument de Nederlandse bevolking zich hier bewust van te maken.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden door slechts op basis van een overlijdenskaart en een kopie legitimatiebewijs de rekeningafschriften van de zeven jaar voorafgaand aan het overlijden van de moeder te verstrekken aan de broer. De Bank heeft hiermee de privacy van de moeder geschonden.

#### *Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- de Bank is niet verplicht om een verklaring van erfrecht op te vragen en heeft conform de Voorwaarden en haar beleid gehandeld;
- nadien heeft de Bank de verklaring van erfrecht ontvangen en gebleken is dat Consument en broer de enig erfgenamen van moeder zijn;
- Consument is niet-ontvankelijk in zijn klacht over de schending van de privacy van moeder en eveneens niet betreffende de wens van Consument om de Nederlandse bevolking te attenderen op de mogelijkheid om rekeningafschriften van voor het overlijden van een rekeninghouder bij een bank op te vragen.

### **4. Beoordeling**

#### *Behandelbaarheid van de klacht*

4.1 Voordat de vordering van Consument inhoudelijk wordt beoordeeld, dient te worden nagegaan aan de hand van het op deze zaak toepasselijke reglement (het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies per 1 april 2017, hierna aan te duiden als: 'het Reglement') of alle klachtonderdelen van deze procedure in aanmerking komen voor behandeling door de Commissie.

Reden daarvoor is dat de Commissie volgens artikel 1 van het Reglement klachten van consumenten over financiële diensten tegen financiële dienstverleners behandelt. Onder een klacht wordt tevens een privacyklacht verstaan. Eveneens van belang is dat de Commissie volgens artikel 43 van het Reglement klachten van individuele consumenten tegen financiële dienstverleners behandelt. Volgens artikel 2.2 van het Reglement beëindigt de Commissie de behandeling als ‘tijdens de behandeling bij de Geschillencommissie blijkt dat zich een van de in dit Reglement genoemde gronden voordoet of heeft voorgedaan waardoor de Klacht buiten behandeling had moeten blijven of moet blijven’.

- 4.2 Consument uit onder meer zijn onvrede over de privacy schending van de moeder. In het Reglement is opgenomen dat een privacyklacht betrekking heeft op de uitvoering van de artikelen 6 t/m 24, 27 t/m 30, 32 t/m 44, 76 en 77 van de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: ‘Wbp’) of de uitvoering van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. In onderhavig geschil heeft de mogelijke privacyschending betrekking op de gegevens van een overledene. De Commissie is van oordeel dat dit klachtonderdeel niet-behandelbaar dient te worden verklaard. In de Wbp is opgenomen dat gegevens van overleden personen niet kwalificeren als persoonsgegevens en de klacht voldoet hiermee niet aan de in het Reglement opgenomen definitie van een privacyklacht.
- 4.3 Voorts wenst Consument de Nederlandse bevolking te informeren over de handelwijze van de Bank in onderhavig geval. De Commissie stelt voorop dat zij op grond van haar Reglement slechts bevoegd is te beslissen over klachten van individuen en zij behandelt geen klachten die in het kader van een collectieve actie zijn ingediend. Consument kan niet ter behartiging van de belangen van anderen optreden. De Commissie oordeelt dan ook dat dit klachtonderdeel ook niet-behandelbaar dient te worden verklaard.

#### *Beleid van de Bank*

- 4.4 De klacht van Consument ziet verder op het beleid van de Bank bij een verzoek tot het verkrijgen van informatie over de rekening van een overledene van voor het overlijden. De Bank heeft haar beleid op dit punt toegelicht. Op de Bank rust op grond van de Voorwaarden geen verplichting om dergelijke informatie te verstrekken, maar zij is in bepaalde gevallen bereid om aan een dergelijk verzoek te voldoen. Hiervoor dient het verzoek aan een aantal door de Bank gestelde voorwaarden te voldoen. De Bank moet het verzoek redelijk achten, de informatie nog in bezit hebben, de erfgenaam moet de eventuele kosten voor het uitvoeren het verzoek vergoeden en er moet sprake zijn van een aannemelijke reden. Indien dat het geval is, maakt de Bank een risico-afweging. In onderhavig geval heeft de Bank aan de hand van de overlijdensadvertentie en het identiteitsbewijs van de broer het verzoek beoordeeld. De Bank achtte het aannemelijk dat de broer erfgenaam is van de moeder en de Bank achtte de periode gelet op de afwikkeling van de nalatenschap redelijk. Volgens Consument is dit beleid niet juist.

De Bank heeft de rekeningafschriften van de moeder verstrekt zonder dat zij wist wie de erfgenamen waren en heeft hiermee onzorgvuldig gehandeld, aldus Consument.

4.5 De Commissie overweegt dat het door de Bank geschetste beleid haar niet onredelijk voorkomt. De Bank dient in beginsel in het bezit te zijn van een akte van overlijden en een verklaring van erfrecht voordat zij overgaat tot de afwikkeling van de bankzaken van een overleden klant. Een verantwoorde beleidsvoering kan evenwel meebrengen dat de Bank in voorkomende gevallen daarvan afwijkt. Dat kan het geval zijn, zoals hier, wanneer het financiële belang beperkt is en aanwijzingen van onenigheid tussen erfgenamen ontbreken. Het is in het belang van de klant dat dan van een doorgaans prijzige verklaring van erfrecht wordt afgezien. Dat op een later moment is gebleken dat Consument niet met het verzoek had ingestemd omdat de moeder niet wilde dat na haar overlijden in haar rekeningafschriften werd 'gesnuffeld', is spijtig maar doet aan het vorenstaande niet af. Als dit voor de moeder van doorslaggevend belang was, had het op haar weg gelegen om dit op een eerder moment bij de Bank kenbaar te maken. Het klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

4.6 Hoewel de Commissie inziet dat de handelwijze van de Bank tijdens de interne klachtenprocedure voor de nodige spanningen voor Consument heeft gezorgd, moet de vordering zoals vermeld onder a van punt 3.1 om voormelde redenen worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht aangaande de privacy schending en de wens van Consument om de Nederlandse bevolking te attenderen op de mogelijkheid om rekeningafschriften van voor het overlijden van een rekeninghouder bij een bank op te vragen niet kan behandelen. De Commissie wijst de vordering aangaande de zorgplichtschending van de Bank 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.*