

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-313  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. J. van der Groen, leden en  
mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 december 2017  
Ingediend door : Consument, Consument treedt op mede namens de overige erfgenamen  
(gezamenlijk 'de erfgenamen')  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 26 april 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft een klacht ingediend namens de (mede-)erfgenamen van de Oom. De Oom beschikte gedurende zijn leven over een safeloket bij de Bank. Dit safeloket is op enig moment beëindigd. Bij het opruimen van de woning van de Oom hebben de erfgenamen de sleutel van het safeloket gevonden. Aangezien bepaalde erfstukken vermist zijn, heeft dit ertoe geleid dat de erfgenamen de Bank meerdere malen hebben verzocht om informatie over het beëindigde safeloket. De Commissie is van oordeel dat het op de weg van de Bank had gelegen om in het onderhavige geval veel eerder grondiger onderzoek te doen naar de verzochte informatie. De Commissie concludeert daarmee dat de Bank onzorgvuldig is omgegaan met de verzoeken van de erfgenamen om informatie. Niet is echter vast komen te staan dat de erfstukken daadwerkelijk in het safeloket hebben gelegen. De Bank kan zodoende niet aansprakelijk worden gesteld voor het verlies van de erfstukken. De Commissie maakt gebruik van haar bevoegdheid uit artikel 38.10 van het Reglement en wijst Consument – die namens de erfgenamen heeft opgetreden – een bedrag toe van € 250,-.

## **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;

en na behandeling van de zaak op 6 juli 2018:

- de brief van de Bank van 12 juli 2018, inhoudende:
- een schermafdruck van 2 januari 2014 van de administratieve beëindiging van het safeloketcontract, een kopie van het huurcontract van het safeloket, een kopie van de bezoekerskaart van 9 januari 2014, een kopie van het opzeggingsformulier van het safeloket en een kopie van het formulier Identiteitsdocument van 9 januari 2014;
- de brief van Consument van 29 juli 2018;
- de brief van de Bank van 16 augustus 2018;
- de brief van Consument van 3 november 2018;
- de e-mail van de Bank van 11 december 2018.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De bemiddeling is niet geslaagd op de zitting van 6 juli 2018. Daarom zijn partijen opgeroepen voor een meervoudige vervolghoorzitting op 30 januari 2019. Aangezien Consument niet kon verschijnen, heeft de Commissie besloten de zitting buiten aanwezigheid van partijen op stukken te doen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 6 september 1994 heeft de heer[X], oom van Consument (hierna: ‘de Oom’), met de Bank een overeenkomst gesloten voor de huur van een safeloket. Op de overeenkomst zijn onder meer de Algemene Voorwaarden van toepassing. De Oom is op [datum] 2015 overleden.

2.2 Op 27 november 2013 heeft de Bank de Oom een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

*“Hierbij ontvangt u een afbeelding van een sleutel voor een safeloket van ABN AMRO Bank. Zoals u kan zien heeft de sleutel tanden aan beide kanten van de steel, dit is kenmerkend voor dit type sleutel.*

*Zoals afgesproken zal ik u in de loop van volgende week bellen om vast te stellen welke vervolgstappen wij kunnen nemen.”*

2.3 Een notitie in de bankadministratie van 4 december 2013 luidt als volgt:

*“Opheffen kluis – Meneer heeft foto van kluisleutel ontvangen. Is nog op zoek naar een sleutel maar is nog niet in alle kasten geweest. Sleutel ligt goed opgeborgen.*

*Wordt vervolgd.”*

2.4 Op 2 juni 2016 is een verklaring van erfrecht opgesteld naar aanleiding van het overlijden van de Oom. De verklaring van erfrecht vermeldt vier erfgenamen: mevrouw [Naam 1], mevrouw [Naam 2], de heer [Naam 3] (hierna: ‘de Broer’) en Consument. Bij onderhandse akten van volmacht hebben de erfgenamen volmacht gegeven aan de Broer.

2.5 Op 9 november 2016 heeft de Bank een brief gestuurd aan de Broer:  
*“Met deze brief ontvangt u ons antwoord op uw navraag over de inhoud van het safeloketnummer 495 op kantoor [Plaats].*

*Wij hebben uw navraag over dit safeloket onderzocht. Het loket is open geboord op 9 januari 2014 in het bijzijn van de huurder van het safeloket, [de Oom]. Hier was geen notaris bij aanwezig. Wij zijn niet op de hoogte van de inhoud van het safeloket.”*

2.6 Op 11 december 2016 heeft de Broer de Bank per brief verzocht om schriftelijk bewijs waaruit blijkt dat de Oom op 9 januari 2014 aanwezig was bij het openboren van het safeloket, een kopie van de factuur van de daarbij gemaakte kosten, bewijs van betaling en klantinformatie over onder meer de kosten van het openboren van het safeloket. Daarbij heeft de Broer laten weten dat hij nog in het bezit was van de kluisleutel van het safeloket.

2.7 Op 20 december 2016 heeft de Bank de erfgenamen van de Oom een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:  
*“In uw brief van 11 december 2016 stelde u een aantal aanvullende vragen. Helaas beschikken wij niet over deze informatie en is het voor ons niet mogelijk om uw vragen te beantwoorden. De enige informatie die wij konden achterhalen gaven wij u in onze brief van 9 november 2016.”*

2.8 Tussen 26 december 2016 en 12 november 2017 hebben de Broer en de Bank meerdere brieven uitgewisseld. Daarbij heeft de Bank onder meer aangegeven dat uit de bankadministratie is af te leiden dat de Oom aanwezig was bij het openboren van het safeloket en dat hij de inhoud zelf in ontvangst heeft genomen. De Bank heeft verder gesteld geen redenen te zien om de verzochte informatie aan de erfgenamen te verstrekken.

2.9 Op 14 november 2017 heeft de Bank in een brief aan de erfgenamen herhaald dat de Oom in leven was tijdens het openboren en beëindigen van het safeloket.

Dit is de reden dat de erfgenamen geen informatie van dat moment van de Bank krijgen. Daarbij heeft de Bank benadrukt dat zij niet weet wat er in het safeloket aan spullen zat.

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

#### *Vordering van Consument*

- 3.1 Consument vordert een verklaring voor recht dat de Bank onzorgvuldig heeft gehandeld en een schadevergoeding van € 15.000,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- o De Bank is op onzorgvuldige wijze omgegaan met het informatieverzoek van de erfgenamen.
  - o De erfgenamen hebben de Bank meerdere malen verzocht om informatie over het safeloket dat de Oom huurde. De Bank heeft dit verzoek geweigerd. Door het gebrek aan informatie kan niet worden gereconstrueerd hoe de beëindiging van de huur van het safeloket is verlopen. Dit heeft Consument en de mede- erfgenamen belemmerd in de zoektocht naar erfstukken die verloren zijn gegaan.
  - o De aannames die de Bank heeft gedaan over de beëindiging betreffende het safeloket kloppen niet en zijn tegenstrijdig. Het beëindigen van de service, en niet de beëindiging door de Oom, lijkt de reden te zijn geweest van de laatste afschrijving in januari 2014. Zo blijkt uit een nieuwsbericht van de Bank dat op 4 september 2013 is besloten om te stoppen met het aanbieden van safeloketten op 125 kleinere kantoren in Nederland. De Oom had het safeloket niet kunnen aanhouden. Ook zou een bevestiging van verrekening van de kosten voor het openbreken van de kluis ontbreken, maar deze worden wel in de schermafdruck van de beëindiging genoemd.
  - o Gelet op de duur van de correspondentie over het verzoek om informatie en de werkwijze van de Bank hierin, voelt Consument zich niet serieus genomen. Tijdens de mondelinge behandeling van de klacht had de Bank aangegeven dat zij er alles aan gedaan had om bewijs te leveren, maar dat geen andere informatie was gevonden dan enkel een onleesbare interne verzamelnotitie. Een week na de mondelinge behandeling had de Bank toch nieuwe aanvullende informatie aangetroffen.
  - o De stukken die de Bank na de mondelinge behandeling van 6 juli 2018 heeft aangeleverd zijn niet te beschouwen als sluitend bewijs.
    - De schermafdruck waaruit blijkt dat het huurcontract op 2 januari 2014 is komen te vervallen, sluit niet uit dat de Oom de overeenkomst heeft beëindigd.

- Het opzeggingsformulier Safeloket van 9 januari 2014, waarin de huurder wordt verzocht te verklaren dat het gehuurde safeloket volledig leeg is gemaakt, is niet door de Oom ondertekend.
- De Bank heeft niet toegelicht waarom de administratieve beëindiging op 2 januari 2014 plaats vond, terwijl het bezoek van de Oom op 9 januari 2014 was.
- De bezoekerskaart geeft enkel het bezoek van 9 januari 2014 van de Oom weer. De overige bezoeken zijn om onverklaarbare reden niet vastgelegd.
- De medewerkers die het opzeggingsformulier safeloket hebben geparafeerd komen niet overeen met de parafen van de medewerkers op het formulier Identiteitsdocument.
- De Bank heeft nagelaten de algemene voorwaarden te verstrekken behorende bij het safeloket huurcontract van 6 september 1994. Op het contract staat aangegeven dat de algemene voorwaarden aan de ommezijde zijn opgenomen. Niet valt na te gaan wat de recht en plichten zijn van de erfgenamen.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank tekort is geschoten in haar informatie- en zorgplicht en of de Bank aansprakelijk gehouden kan worden voor de gevorderde schade.

#### *Informatie- en zorgplicht*

- 4.2 De erfgenamen hebben na het overlijden van de Oom een sleutel gevonden die behoorde bij een safeloket op diens naam bij de Bank. Aangezien kostbare erfstukken vermist waren, hebben de erfgenamen informatie opgevraagd bij de Bank over het safeloket. Naast de lange tijd die het heeft gekost om van de Bank inzage te verkrijgen van de gegevens van de beëindiging van het safeloket van de Oom, klaagt Consument erover dat de (naderhand) gegeven informatie tegenstrijdig en incompleet is. Consument meent dat de Bank niet zorgvuldig heeft gehandeld.
- 4.3 Allereerst overweegt de Commissie dat de Broer de Bank in zijn brief van 9 april 2017 de volgende vraag heeft gesteld: “*Is er wellicht in uw Algemene Voorwaarde die op dat moment van toepassing was een artikel opgenomen, dat erfgenamen of een gevolmachtigde van de erfgenamen worden uitgesloten als er om informatie wordt gevraagd?*”

Hierop heeft de Bank gereageerd dat zij niet gehouden is informatie aan de erfgenamen te verstrekken, omdat de beëindiging van het safeloket plaats vond toen de Oom nog in leven was. Daarbij zou de Oom aanwezig zijn geweest bij het openboren van het safeloket. In artikel 4:182 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) staat dat de erfgenamen in de rechten treden van de erflater (de Oom). De Bank heeft, gelet op dit artikel, onvoldoende aangetoond dat de erfgenamen geen recht hebben op informatie over de beëindiging van het safeloket van de Oom.

- 4.4 Naast de stelling dat de Bank niet verplicht kan worden om informatie aan de erfgenamen te verstrekken en dat niet meer informatie beschikbaar zou zijn, heeft zij gesteld dat voldoende duidelijkheid is gegeven hoe de beëindiging van het safeloket van de Oom is verlopen. Zo staat volgens de Bank voldoende vast dat de Oom zelf het safeloket wilde opzeggen, dat 4 januari 2014 de laatste 'safehuur' geïncasseerd is en dat het safeloket op 9 januari 2014 in het bijzijn van de Oom is open geboord. De Bank heeft dit gebaseerd op de brief van 27 november 2013 aan de Oom en de dossiernotitie van de Bank van 4 december 2013 (zie overwegingen 2.2 en 2.3).
- 4.5 Na de bemiddelzitting van 6 juli 2018 heeft de Bank opnieuw onderzoek in het archief gedaan. Bij brief van 12 juli 2018 heeft zij de volgende stukken overgelegd: het huurcontract van het safeloket van 6 september 1994, een schermafdruk van 2 januari 2014 van de administratieve beëindiging van het safeloket, het opzeggingsformulier van het safeloket en het formulier identiteitsdocument, en een bezoekerskaart met daarop geregistreerd een bezoek van de Oom op 9 januari 2014. Consument heeft over de verstrekte informatie vragen aan de Bank gesteld, omdat de verstrekte informatie geen sluitend bewijs bood voor de stellingen van de Bank. De vragen die Consument de Bank heeft gesteld zijn onbeantwoord gebleven.
- 4.6 In tegenstelling tot wat de Bank – onder meer – in haar brief aan de Broer van 20 december 2016 had geschreven, bleek op 12 juli 2018 dat wél meer informatie beschikbaar was. De erfgenamen hebben tegenover de Bank het belang benadrukt van de schriftelijke onderbouwing van de informatie over het safeloket. Uit de brief van 31 januari 2017 blijkt dat de Bank dit belang ook had begrepen. De erfgenamen hebben nadien nog meerdere malen tevergeefs om informatie verzocht (zie overwegingen 2.8 en 2.9). De Commissie is van oordeel dat het op de weg van de Bank had gelegen om veel eerder grondiger onderzoek te doen naar de informatie over het safeloket, die zij uiteindelijk wel bleek te hebben.

#### *Gevorderde schade*

- 4.7 De schade van € 15.000,- die Consument van de Bank vordert betreft de waarde van de erfstukken. Deze schade is volgens Consument ook emotioneel, het gaat om gouden sieraden van overleden familie.
- 4.8 Niet is vast komen te staan dat de erfstukken daadwerkelijk in het safeloket hebben gelegen. Hoewel de Bank adequater had moeten reageren op het verzoek om informatie over het safeloket, is niet vast komen te staan dat de Bank (hierdoor) aansprakelijk is voor het verlies van de erfstukken. Emotionele schade oftewel immateriële schade komt alleen voor vergoeding in aanmerking, indien sprake is van één van de gevallen genoemd in artikel 6:106 lid I BW. De erfgenamen hebben niet aangetoond dat zij volgens dit wetsartikel aanspraak kunnen maken op de schade die zij vorderen. Niet is komen vast te staan dat de Bank aansprakelijk is voor de gevorderde schade van € 15.000,-. Deze kosten zijn daarom niet toewijsbaar.

#### *Conclusie*

- 4.9 De Commissie concludeert dat de Bank, gelet op de hiervoor genoemde gang van zaken, onzorgvuldig is omgegaan met de verzoeken van de erfgenamen om informatie over de beëindiging van het safeloket van de Oom. Dit brengt met zich mee dat de Commissie de klacht van Consument gegrond verklaart. Gelet op de gang van zaken, acht de Commissie het redelijk dat de Bank een schadevergoeding aan Consument betaalt van € 250,-. Hiermee maakt de Commissie gebruik van haar bevoegdheid uit artikel 38.10 van het Reglement.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, een bedrag van € 250,- vergoedt aan Consument die namens de erfgenamen heeft optreden.

*In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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.*