

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-324 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 januari 2020  
Ingediend door : Consument  
Tegen : LeasePlan Bank, kantoorhoudende te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 14 april 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

De klacht van consument ziet op het levenstestament. Consument heeft de bank verzocht het levenstestament te verwerken in haar administratie en daaraan heeft de bank geen gehoor te geven. Op de bank rust geen (wettelijke) verplichting tot het verwerken van het levenstestament en de daarin opgenomen volmacht. Ook speelt mee dat de verwerking van het levenstestament in de bankadministratie niet eenvoudig is, omdat de volmacht beperkt, algemeen, herroepelijk of onherroepelijk kan zijn. De klacht van consument is ongegrond.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier en de aanvulling daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument met bijlage.

De Bank heeft, ondanks daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, geen dupliek ingediend.

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 Consument houdt een Online Spaarrekening aan bij de Bank.**

- 2.2 Op de spaarrekening zijn de Voorwaarden Online Spaarrekening van 1 februari 2019 van toepassing. Deze algemene voorwaarden vermelden, voor zover relevant:

**“2.2 EEN ONLINE SPAARREKENING AANVRAGEN**

(...)

*De tenaamstelling van uw Online Spaarrekening*

*Uw Online Spaarrekening staat op naam van uzelf. Als u een gezamenlijke rekening hebt, staat de Online Spaarrekening ook op naam van uw mederekeninghouder. De Online Spaarrekening kan niet op naam van een andere persoon worden overgezet. U mag ook geen gemachtigde benoemen met betrekking tot uw Online Spaarrekening.*

(...)

**2.3 DE GEZAMENLIJKE ONLINE SPAARREKENING**

(...)

*Is er sprake van faillissement, surseance van betaling, wettelijke schuldsanering, onderbewindstelling of ondercuratelestelling van u of uw mederekeninghouder? Dan voert [de Bank] alleen een overboeking of verzoek tot overboeking uit als deze wordt gedaan namens u en uw mederekeninghouder samen. Of wanneer dit wettelijk is vereist namens de bewindvoerder of curator.”*

- 2.3 Op 9 augustus 2019 heeft Consument bij notariële akte een levenstestament gemaakt, waarin onder meer is opgenomen:

**“ DOEL VAN DIT LEVENSTESTAMENT**

*Met dit levenstestament wil ik mede voorzien in de situatie dat ik om wat voor reden dan ook niet meer zelf mijn wil kan bepalen en beslissingen kan nemen. Ik tref daartoe de volgende maatregelen:*

*Ik geef een **algemene volmacht** om mijn vermogensrechtelijke en andere zakelijke belangen te behartigen (onder I tot en met III). Ik heb **aanwijzingen (IV)** ter zake van de uitoefening van de volmacht gegeven. (...)*

**I. VERLENING ALGEMENE VOLMACHT**

*Aanwijzing gevolmachtigde*

*Ik wijs aan tot mijn algemeen gevolmachtigde(n) voor:*

**A. vermogensrechtelijke aangelegenheden (bedoeld onder hoofdstuk II tot en met IV)**

*1. [Consument]*

*2. (...)*

*van wie, in de volgorde waarin zij zijn genoemd, een later genoemde pas in functie treedt indien een eerder genoemde de benoeming niet kan aanvaarden of indien een eerder genoemde ontbreekt, waaronder begrepen niet aanvaarding van de benoeming of, na aanvaarding, het neerleggen van zijn functie.*

hierna te noemen: *gevolmachtigde*.

(...)

*Volmacht gaat direct in.*

*De volmacht genoemde gevolmachtigden kan uitgeoefend worden vanaf het moment direct na het ondertekenen van de akte, tot aan het moment dat de volmacht eindigt.*

## **II. ALGEMENE BEPALINGEN**

*Bevoegdheden in abstracte zin: algemene volmacht*

*Deze volmacht is een algemene volmacht in de zin van artikel 3:62 lid 1 Burgerlijk Wetboek. Dat betekent dat de gevolmachtigde mij in al mijn hoedanigheden, waaronder begrepen mijn hoedanigheid van bestuurder en/of aandeelhouder van een rechtspersoon en certificaathouder, mag vertegenwoordigen in alle zaken en namens mij alle rechtshandelingen mag verrichten op het gebied van het burgerlijk recht, het belastingrecht, het procesrecht en elk ander rechtsgebied voor zover de wet toestaat. Deze volmacht strekt zich uitdrukkelijk uit tot daden van beschikking.*

(...)

## **III. BEVOEGDHEDEN VAN DE GEVOLMACHTIGDE**

*Bevoegdheden in concrete zin*

*De nu volgende opsomming van bevoegdheden is uitsluitend bedoeld als verduidelijking voor de gevolmachtigde. Zij is uitdrukkelijk niet bedoeld om niet-genoemde bevoegdheden uit te sluiten. Voor zover nodig, bevestig ik dat de gevolmachtigde de volgende bevoegdheden heeft.*

### *i. Bankzaken en overige financiële zaken*

*Deze volmacht geeft de bevoegdheid om al mijn bankzaken en overige financiële zaken te regelen. Mijn bankzaken en overige financiële zaken omvatten onder meer het volgende: bankrekeningen*

*het gebruik – op alle mogelijke manieren – van al mijn bankrekeningen. Dat zijn alle rekeningen die (mede) op mijn naam staan bij een financiële instelling worden aangehouden, zoals betaal- en spaarrekeningen, beleggingsrekeningen en bankspaarrekeningen. Met gebruik bedoel ik alle bankzaken die ik met mijn rekeningen mag doen, zoals geld opnemen, betalingen verrichten aan derden en het gebruik van een eventueel krediet op de rekening. Onder gebruik valt ook het online gebruik, bijvoorbeeld via de mobiele telefoon of tablet. De gevolmachtigde is bevoegd de daarvoor benodigde overeenkomsten te ondertekenen. Ook mag hij rekeningen opheffen en op mijn naam nieuwe rekeningen openen.”*

## **2.4 De Bank heeft het levenstestament niet in haar administratie verwerkt.**

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank het leventestament alsnog in haar administratie verwerkt en dat artikel 2.2 van de algemene voorwaarden moet komen te vervallen.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Een leventestament of notariële volmacht zou een oplossing moeten zijn in een situatie waarin een persoon zijn financiële zaken niet langer zelf kan of wil doen, zonder dat die persoon onder bewind wordt gesteld. Het kan niet zo zijn dat de Bank een volmacht of leventestament kan weigeren door naar haar algemene voorwaarden te verwijzen. Het weigeren is zeer onwenselijk en is in strijd met afspraken tussen de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). Artikel 2.2 van de algemene voorwaarden is een onredelijk bezwarend beding. Als een rekeninghouder zijn bankzaken niet meer zelf wil of kan beheren, dient hij zich immers onder curatele of bewind te laten stellen om alsnog te kunnen bankieren bij de Bank.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Een notariële volmacht wordt niet door de Bank geaccepteerd. Artikel 2.2 van de algemene voorwaarden bepaalt dat een rekeninghouder geen gemachtigde persoon mag benoemen voor een online spaarrekening. De algemene voorwaarden waren kenbaar voor Consument toen zij een rekening opende en zijn van toepassing op de rechtsverhouding tussen partijen. De Bank accepteert alleen een volmacht voor zover deze voortvloeit uit een gerechtelijke uitspraak. Zij is immers gehouden hieraan mee te werken. In alle andere gevallen worden verzoeken tot volmacht niet verwerkt (artikel 2.2 algemene voorwaarden). De reden hiervan is, is dat de IT systemen een notariële volmacht niet kunnen faciliteren.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 In deze klachtprocedure staat het leventestament centraal. Het leventestament is een notariële, uitgebreide volmacht tot regeling van allerhande vermogensrechtelijke en persoonlijke aangelegenheden. Het is de bedoeling van de opsteller van een leventestament om zelf te regelen wat er moet of mag gebeuren als hij zelf niet meer kan handelen, terwijl hij wel sturing kan houden. Het leventestament is maatwerk en afhankelijk van de persoonlijke situatie en wensen van de opsteller.

Het leventestament kan onder meer inhouden wie de opsteller mag vertegenwoordigen en de bevoegdheid verkrijgt tot het nemen van zowel vermogensrechtelijke als niet-vermogensrechtelijke beslissingen.

- 4.2 Een levenstestament is niet bij wet geregeld. Er zijn geen vormvereisten voor het levenstestament, al wordt het wel verstandig geacht om een levenstestament op te stellen in de vorm van een notariële akte. Dit heeft als voordeel dat er deskundige begeleiding is bij het opstellen van het levenstestament, dat er zekerheid is over de opsteller van het levenstestament en dat het levenstestament kan worden ingeschreven in het Centraal Levenstestamenten Register. De rechtsfiguur waarin het levenstestament wordt gegoten kan per artikel en zelfs per lid van de akte verschillen.
- 4.3 Consument heeft in dit geval het levenstestament opgesteld in een notariële vorm. De voor deze klachtprocedure relevante bepalingen zien op de aanwijzing van gevolmachtigden, onder wie de zoon van Consument. Het betreft een algemene volmacht, zoals geregeld in titel 3 van boek 3 Burgerlijk Wetboek (zie deel II van het levenstestament). Onder die algemene volmacht valt in ieder geval het gebruik van alle bankrekeningen van Consument (zie deel III van het levenstestament).
- 4.4 De Bank heeft niet voldaan aan het verzoek van Consument het levenstestament te verwerken in haar administratie. Op haar rust geen (wettelijke) verplichting tot het verwerken van het levenstestament en de daarin opgenomen volmacht (ex artikel 3:60 Burgerlijk Wetboek en verder). Daarbij komt dat de verwerking van het levenstestament in de bankadministratie niet eenvoudig is. De volmacht kan immers beperkt, algemeen, herroepelijk of onherroepelijk zijn. Daarnaast bestaat het levenstestament uit wensen en verzoeken, geboden en verboden en bijlagen. De administratie van de Bank kan en hoeft daar niet op te zijn ingericht.
- 4.5 Dit neemt niet weg dat het wel wenselijk is als het levenstestament door banken wordt verwerkt. De Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) hebben om die reden overeenstemming bereikt over een per 1 april 2015 geldend model (van de financiële volmacht uit het) levenstestament. Levenstestamenten die gemaakt worden volgens dat model kunnen door de grote banken (waaronder ING Bank, ABN AMRO Bank en Rabobank Nederland) worden verwerkt. Dit stelt Consument in staat haar belangen conform het levenstestament te behartigen door het onderbrengen van haar bankzaken bij één van deze banken.
- 4.6 Consument stelt verder dat artikel 2.2. van de algemene voorwaarden een onredelijk bezwarend beding is. Dit beding bepaalt dat Consument geen gemachtigde mag benoemen voor de online spaarrekening.

Als een beding oneerlijk is in de zin van Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (Richtlijn 93/13) of onredelijk bezwarend in de zin van artikel 6:233 BW, aanhef en onder a, dient dit beding te worden vernietigd, tenzij Consument dit niet wenst. Het beding is oneerlijk of onredelijk bezwarend, indien het beding het evenwicht tussen partijen in aanzienlijke mate verstoort. Of dit het geval is, hangt af van alle omstandigheden van het geval. Om te kunnen spreken van een onredelijk bezwarend beding, dienen de voor- en nadelen die met artikel 2.2 van de algemene voorwaarden samenhangen, in aanzienlijke mate te worden verstoord. Consument kan weliswaar geen gemachtigde benoemen (op grond van die voorwaarde), maar de oorzaak daarvan is een door de Bank gehanteerd relatief eenvoudig systeem. De eenvoud van dit systeem brengt lage kosten met zich mee, waardoor de Bank een relatief hoge rente aan kan bieden. De keerzijde van een hoge rente ligt in beperkte mogelijkheden zoals het niet kunnen verwerken van het levenstestament. Consument was vooraf van deze voorwaarde op de hoogte (of had dat kunnen zijn) en kan overstappen naar een andere bank (die wel een levenstestament kan verwerken). Op grond van deze simpele afweging, komt de Commissie reeds tot de conclusie dat het evenwicht niet in aanzienlijke mate ten nadele van Consument is verstoord. Om die reden is er geen grondslag voor het vernietigen van artikel 2.2 van de algemene voorwaarden.

- 4.7 De Bank is dus niet gehouden het levenstestament en de daarin opgenomen volmacht te verwerken. Voor het vernietigen van artikel 2.2 van de algemene voorwaarden bestaat geen grondslag. De klacht van Consument is ongegrond.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*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.*