

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-648 (mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op : 18 maart 2020
Ingediend door : de heer [naam gevolmachtigde], wonende te [plaatsnaam], handelende als
gevolmachtigde van zijn moeder, mevrouw [naam Consument], verder te noemen
Consument
Tegen : Moneyou B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 7 augustus 2020
Aard uitspraak : Niet-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, met bijlagen:

- de klachtbrief van Consument en de aanvulling daarop;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt een spaarrekening aan bij de Bank.
- 2.2 Op de spaarrekening zijn de Algemene voorwaarden van oktober 2018 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

De voorwaarden vermelden, voor zover relevant:

“6.1 Klant is een natuurlijke persoon (zowel consument als eenmanszaak)
Een klant die een natuurlijke persoon is, heeft niet de mogelijkheid om zich te laten vertegenwoordigen. De aanbieder kan anders bepalen.”

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

“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 begrijpt de vordering van Consument aldus dat:
- 1) dat de Bank het levenstestament alsnog in haar administratie verwerkt, waarna de zoon van Consument als gevolmachtigde namens Consument kan optreden, en;
 - 2) dat artikel 6.1 van de voorwaarden komt te vervallen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Een levenstestament of notariële volmacht zou een oplossing moeten zijn in een situatie waarin een persoon zijn financiële zaken niet langer zelf kan of wil behartigen, zonder dat die persoon onder bewind wordt gesteld. Het kan niet zo zijn dat de Bank een volmacht of levenstestament 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). Als een rekeninghouder zijn bankzaken niet meer zelf wil of kan beheren, dient hij zich onder curatele of bewind te laten stellen om alsnog te kunnen bankieren bij de Bank. De Bank werkt het in de hand dat de bankzaken van bijvoorbeeld een ouder door een kind 'op een illegale manier' worden beheerd. Vaak zal het kind met de inloggegevens van de ouder de financiële zaken online gaan regelen.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Een levenstestament wordt niet door de Bank geaccepteerd. De Bank is hier ook niet toe verplicht. Dit staat ook duidelijk in artikel 6.1 van de voorwaarden. De systemen van de Bank zijn daar niet op ingericht. Consument was van deze voorwaarden op de hoogte bij het openen van de spaarrekening. De Bank verwijst Consument naar ABN AMRO Bank, de moedermaatschappij van de Bank. Die bank biedt de mogelijkheid, onder bepaalde voorwaarden, een rekening met een gemachtigde te openen. Consument is niet naar die bank overgestapt.

4. Beoordeling

- 4.1 De klacht van Consument ziet op het levenstestament. In een eerdere klachtprocedure (tegen een andere bank) heeft Consument het weigeren van het verwerken van het levenstestament aan de orde gesteld. Zie Geschillencommissie Kifid 2020-324. De argumenten van Consument in deze procedure komen gedeeltelijk overeen met de argumenten die zij aanvoerde in die eerdere procedure.

De overwegingen in deze uitspraak vertonen daarom enige gelijkenis met de overwegingen in de eerdere uitspraak.

- 4.2 In deze klachtprocedure staat het levenstestament centraal. Het levenstestament is een notariële, uitgebreide volmacht tot regeling van allerhande vermogensrechtelijke en persoonlijke aangelegenheden. Het is de bedoeling van de opsteller van een levenstestament om zelf te regelen wat er moet of mag gebeuren als hij zelf niet meer kan handelen, terwijl hij wel sturing kan houden. Het levenstestament is maatwerk en afhankelijk van de persoonlijke situatie en wensen van de opsteller. Het levenstestament kan onder meer inhouden wie de opsteller mag vertegenwoordigen en de bevoegdheid verkrijgt tot het nemen van zowel vermogensrechtelijke als niet-vermogensrechtelijke beslissingen.
- 4.3 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.
- 4.4 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).
- 4.5 Op de Bank rust geen (wettelijke) verplichting tot het verwerken van het levenstestament en de daarin opgenomen volmacht (ex artikel 3:60 Burgerlijk Wetboek en verder). Zij is niet gehouden haar administratie daarop in te richten. 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. Dat is ook precies de reden waarom de Bank het levenstestament niet accepteert. Zij licht toe dat haar systemen en processen relatief eenvoudig zijn ingericht om spaar- en betaalrekeningen (voor nu) gratis te kunnen aanbieden. Klanten met een complexere bankierbehoefte verwijst zij door naar haar moedermaatschappij, ABN AMRO Bank. Anders dan Consument veronderstelt is het door haar gebruikte levenstestament *niet* gestandaardiseerd.

Het document heeft weliswaar de vorm van een model, naar kan vervolgens worden aangepast naar de wensen en mogelijkheden van de betrokken partijen. Van een standaarddocument is dus geen sprake. Dat andere (kleine) banken wel een levens-testament kunnen verwerken, betekent niet dat de Bank daartoe ook verplicht is.

- 4.6 Dit neemt niet weg dat het wel wenselijk is dat het levenstestament door banken wordt verwerkt. KNB en 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 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. De Bank heeft Consument daarom verwezen naar haar moedermaatschappij, ABN AMRO Bank. Dat het wenselijk is dat een levenstestament door banken wordt verwerkt, betekent *niet* dat banken verplicht zijn tot die verwerking.
- 4.7 Consument gaat nadrukkelijk in op een uitspraak van de Rechtbank Zeeland-West-Brabant van 13 december 2017. Uit deze uitspraak volgt volgens haar dat een levenstestament rechten én plichten met zich meebrengt. De rechtbank heeft in die uitspraak (kort gezegd en voor zover relevant) het verzoek tot onderbewindstelling afgewezen, omdat het vaststellen van het levenstestament een voor die omstandigheden passende voorziening is. Niet gebleken is dat onder de in die uitspraak bedoelde omstandigheden (mede) het beheer van een bancaire relatie was begrepen. Deze uitspraak voorziet enkel in een beoordeling van de in die procedure vastgestelde feiten en omstandigheden. Die feiten en omstandigheden maken, zo oordeelt de rechtbank, dat onderbewindstelling niet noodzakelijk is. De uitspraak bevat geen algemene rechtsregel die maakt dat onderbewindstelling niet noodzakelijk is bij een vastgesteld levens-testament. Deze uitspraak kan daarom niet leiden tot toewijzing van de vordering.
- 4.8 Consument stelt verder dat artikel 6.1 van de voorwaarden moet komen te vervallen. De Commissie begrijpt dat Consument hiermee stelt dat dit artikel een onredelijk bezwarend beding is. Dit beding bepaalt dat Consument zich niet mag laten vertegenwoordigen. 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 6.1 van de voorwaarden samenhangen, in aanzienlijke mate te worden verstoord.

Consument kan weliswaar geen vertegenwoordiger 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 de spaarrekening gratis kan aanbieden. De keerzijde 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 (waar de Bank hem ook op heeft gewezen). Op grond van deze simpele afweging, komt de Commissie 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 6.1 van de voorwaarden.

- 4.9 De Bank is dus niet gehouden het levenstestament en de daarin opgenomen volmacht te verwerken. Voor het vernietigen van artikel 6.1 van de voorwaarden bestaat geen grondslag. De klacht van Consument is ongegrond.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.