

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-997 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 juli 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: de Volksbank N.V. h.o.d.n. ASN Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 7 december 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de Algemene bankvoorwaarden en de inhoud van de gewaarmerkte e-mail van de notaris aan Consument van 30 maart 2020

Samenvatting

De klacht van Consument ziet op de uitkering van de tegoeden van zijn overleden tante. Consument is volgens het testament en een gewaarmerkte e-mail van de notaris enig erfgenaam en executeur van de nalatenschap. De Commissie is van oordeel dat de Bank op basis van deze informatie gehouden is om de tegoeden aan Consument uit te keren of hem de kosten dient te vergoeden van een verklaring van executele. De klacht van Consument is gegrond.

1. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van de Bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 november 2020 en zijn aldaar verschenen.
- 1.3 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Mevrouw X (hierna: 'de Erflaatster') beschikte over een bankrekening bij de Bank. Op 23 april 2015 heeft de Erflaatster een testament laten opstellen waarin zij haar neef (Consument) tot enig erfgenaam en executeur heeft benoemd. Op enig moment is de Erflaatster overleden. Consument heeft de Bank op 9 januari 2020 per e-mail hierover geïnformeerd.

In dezelfde e-mail heeft Consument de Bank kopieën gestuurd van het testament van 23 april 2015, een uittreksel van het Centraal Testamentregister (CTR) en de overlijdensakte. Daarbij heeft Consument de Bank verzocht om het saldo van € 37.926,33 van de bankrekening van de Erflaatster aan hem over te maken. Dit verzoek heeft geleid tot een veelvuldige correspondentiewisseling tussen partijen. De Bank heeft in de correspondentie meerdere malen benadrukt dat voor het uitkeren van het saldo van Consument een verklaring van erfrecht of verklaring van executele vereist is. De gewaarmerkte e-mail van de notaris van 30 maart 2020, waarin bevestigd wordt dat Consument enig erfgenaam en executeur van de nalatenschap is, heeft het standpunt van de Bank niet gewijzigd.

De klacht en vordering

2.2 Consument stelt dat de Bank op onjuiste wijze artikel 13 lid 2 van de Algemene Bankvoorwaarden toepast. Allereerst biedt het beleid van de Bank geen ruimte om andere documenten of informatie te beoordelen en toe te staan dan de verklaring van erfrecht, terwijl artikel 13 lid 2 van de Algemene Bankvoorwaarden hiervoor wel ruimte biedt. De omstandigheden van het geval zouden voor de Bank voldoende moeten zijn om tot betaling aan Consument over te gaan. Er is immers sprake van een kort, eenvoudig en duidelijk testament. Daarnaast heeft de notaris in een (recente) gewaarmerkte e-mail verklaard dat Consument rechthebbende is van het banksaldo van de Erflaatster. Ten tweede stelt Consument dat een onbegrensde toepassing van artikel 13 lid 2 van de Algemene Bankvoorwaarden door de Bank op basis van haar beleid een resultaat oplevert dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Het beleid van de Bank omvat per definitie niet de weging van alle andere factoren, terwijl deze verplichting wel voortvloeit uit de overeenkomst. Tot slot stelt Consument dat afwikkeling van de nalatenschap van de Erflaatster bij andere banken veel soepeler verliep. Deze andere banken vroegen Consument niet om een verklaring van erfrecht, terwijl het saldo op de bankrekening van de Erflaatster bij één van die banken hoger was dan bij de Bank. Diezelfde bank hanteerde bovendien minder ruim verwoorde voorwaarden en had geen beschikking over de gewaarmerkte verklaring van de notaris. Consument vordert van de Bank vergoeding van de kosten voor de verklaring van executele dan wel dat de Bank overgaat tot betaling van het tegoed op basis van de huidige informatie.

Het verweer

2.3 De Bank heeft de volgende verweren gevoerd. De Bank wil zorgvuldig zijn door duidelijke en begrijpelijke regels te hanteren. Het is daarbij niet aan Consument om te beoordelen welke factoren maken dat 'andere informatie' voor de Bank voldoende is. De Bank hanteert het beleid dat een wettelijk partner tot een bedrag van € 100.000,- aanspraak kan maken op het saldo van de overledene. Wanneer er geen wettelijk partner (meer) is, vraagt de Bank vanaf een saldo van € 10.000,- een verklaring van erfrecht. Dit betreft ongeveer 20% van de nalatenschappen.

Wanneer de erfgenaam enig kind is en er geen wettelijk partner meer is, kan worden volstaan met een uittreksel van de Basisregistratie Personen (BRP). In de andere gevallen vraagt de Bank een verklaring van erfrecht. Het saldo van de Erflaatster bedraagt bijna vier keer het grensbedrag dat de Bank hanteert wanneer de erfgenaam geen wettelijk partner is. Anders dan de Bank, heeft een notaris inzage in de BRP en het CTR. De Bank kan niet beoordelen of er in het geval van Consument geen verklaring van erfrecht nodig is. Het is niet aan de Bank om vast te stellen hoe de wettelijke verdeling van de nalatenschap van de Erflaatster moet plaatsvinden of hoe de tekst van haar wilsbeschikking moet worden toegepast. Tussen de tekst van een testament en een verklaring van erfrecht kunnen essentiële verschillen zitten. De complexiteit van een nalatenschap laat zich niet beoordelen op basis van de tekst van een testament alleen. De Bank zou een onacceptabel risico op zich nemen door zonder kennis van zaken te oordelen of een testament eenvoudig of complex is. Dit geldt ook voor de gewaarmerkte e-mail waar de Bank nooit om heeft verzocht. De toegevoegde waarde van een verklaring van erfrecht is dat de Bank te goeder trouw kan uitbetalen aan Consument. Daarnaast staat in de verklaring van erfrecht of Consument zijn rol als executeur geaccepteerd heeft.

3. De beoordeling

Waar gaat de kwestie over?

3.1 De vraag die in deze kwestie centraal staat, is of de Bank de tegoeden op de bankrekening van de Erflaatster aan Consument moet overmaken op basis van de aanwezige informatie en de omstandigheden van het geval. Daarbij is relevant om op te merken dat de discussie tussen partijen tot de hoorzitting voornamelijk gericht was op de verklaring van erfrecht. Ter zitting is besproken dat de Bank ook een verklaring van executele accepteert. De Commissie is van oordeel dat de klacht van Consument gegrond is en zij legt hierna uit waarom.

Wat is een verklaring van erfrecht en wat is een verklaring van executele?

3.2 In artikel 4:188 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is omschreven wat een verklaring van erfrecht is. Volgens dit artikel is dit een notariële akte, waarin de notaris onder andere aangeeft welke personen erfgenaam zijn en of zij de nalatenschap reeds hebben aanvaard. Daarnaast staat in de verklaring van erfrecht of er sprake is van een executeur die over het beheer van de nalatenschap gaat en zo ja, wie deze persoon is. De notaris kan ook een andere vorm van de verklaring van erfrecht afgeven, namelijk een verklaring van executele. Hierin staat wie er benoemd is tot executeur en wat zijn bevoegdheden zijn (artikel 4:188 lid 1 sub d en e BW). Met een dergelijke verklaring kan een executeur zich tegenover derden legitimeren als persoon die tot het vermogen van de erflater is gerechtigd.

Wat hebben partijen met elkaar afgesproken

3.3 In artikel 4:182 BW staat dat erfgenamen bij het overlijden van de erflater deze van rechtswege opvolgen in 'zijn voor overgang vatbare rechten en in zijn bezit en houderschap'. Als enige erfgenaam van de Erflaatster volgt Consument haar op in haar rechten met betrekking tot de bankrekening bij de Bank. Dit betekent dat Consument - in de plaats van de Erflaatster wegens haar overlijden - partij is geworden bij de overeenkomst en de daarbij behorende voorwaarden zij met de Bank is aangegaan.

3.4 In artikel 13 lid 2 van de Algemene bankvoorwaarden staat het volgende:

“Als wij om een verklaring van erfrecht vragen, moet degene die namens uw nalatenschap optreedt ons die geven. Deze verklaring van erfrecht moet zijn opgesteld door een Nederlandse notaris.

Afhankelijk van de omvang van de nalatenschap en andere factoren kunnen ook andere documenten of informatie voor ons voldoende zijn.”

Andere informatie en documenten kunnen voldoende zijn

3.5 De Commissie stelt voorop dat het de Bank vrij staat om haar eigen beleid te bepalen. Om die reden is de Bank niet gehouden om te volgen wat andere banken in eenzelfde soort situatie zouden doen. De vrijheid die de Bank heeft bij het bepalen en toepassen van haar beleid kan echter worden begrensd wanneer dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Wanneer hiervan sprake is, kan een tussen partijen geldende regel niet van toepassing zijn. Dit volgt uit artikel 6:248 lid 2 BW.

3.6 Ten aanzien van de toepassing van de voorwaarden door de Bank, oordeelt de Commissie het volgende. De Bank heeft in dit geval onvoldoende gemotiveerd onderbouwd waarom de aanwezige informatie niet voldoende is om het saldo van de bankrekening van de Erflaatster aan Consument uit te keren. Een executeur kan – zie art. 4:142 lid 1 BW - enkel bij uiterste wilsbeschikking worden benoemd, zoals in het testament van 23 april 2015. Ter zitting is door de Bank erkend dat dit het laatste testament is van de Erflaatster. Dit zal ook moeten blijken uit het uittreksel van het CTR dat Consument aan de Bank gestuurd heeft, waarin is opgenomen of er sprake is van een testament, wat de datum is van het laatste testament en wat de gegevens zijn van de notaris. Aan de Bank kan worden toegegeven dat de gewaarmerkte e-mail van de notaris van 30 maart 2020 geen notariële akte is in de zin van artikel 4:188 lid 1 BW. De Bank heeft evenwel niet onderbouwd waarom de gewaarmerkte e-mail van de notaris - gelet op de inhoud ervan - niet voldoende is om ervan uit te gaan dat Consument rechthebbende is van het saldo. In de e-mail verklaart de notaris immers dat Consument enig erfgenaam en executeur is, maar ook dat de Bank kan overgaan tot het overmaken van het saldo aan hem. De inhoud van de e-mail is als de bijlage opgenomen. Deze e-mail is voorzien van zowel een stempel als een handtekening van de notaris.

3.7 Ten overvloede merkt de Commissie op dat er voor de aanvaarding van de rol van executeur geen vormvereiste geldt. Dat blijkt uit artikel 4:143 BW.

Op basis van de gedragingen van Consument en de overige omstandigheden uit het dossier, kan met voldoende mate worden vastgesteld dat Consument zijn rol als executeur heeft aanvaard.

- 3.8 Het testament van 20 april 2015, de gewaarmerkte e-mail van de notaris van 30 maart 2020 in combinatie met het aanwezig zijn van een CTR maken dat de Commissie van oordeel is dat de Bank in dit geval gehouden is tot het vergoeden van een verklaring van executele dan wel het uitkeren van de tegoeden aan Consument.

4. De beslissing

De Commissie beslist dat de Bank Consument de kosten voor een verklaring van executele vergoedt dan wel dat de Bank de tegoeden van de bankrekening van de Erflaatster uitkeert op de bankrekening van Consument.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 4

Titel 4. Uiterste willen

Afdeling 1. Uiterste wilsbeschikkingen in het algemeen

Artikel 42

1. Een uiterste wilsbeschikking is een eenzijdige rechtshandeling, waarbij een erflater een beschikking maakt, die eerst werkt na zijn overlijden en die in dit Boek is geregeld of in de wet als zodanig wordt aangemerkt.

(...)

Afdeling 6. Executeurs

Artikel 142

1. Een erflater kan bij uiterste wilsbeschikking een of meer executeurs benoemen. Hij kan aan een executeur de bevoegdheid toekennen een of meer andere executeurs aan zich toe te voegen of in zijn plaats te stellen; hij kan ook beschikken dat wanneer een benoemde executeur komt te ontbreken, de kantonrechter bevoegd is op verzoek van een belanghebbende een vervanger te benoemen.

(...)

Artikel 143

1. Men wordt executeur door aanvaarding van zijn benoeming na het overlijden van de erflater. De kantonrechter kan op verzoek van een belanghebbende een termijn stellen, na afloop waarvan de benoeming niet meer kan worden aanvaard.

(...)

Artikel 147

1. De executeur is bevoegd door hem beheerde goederen te gelde te maken, voor zover dit nodig is voor de tot zijn taak behorende voldoening van schulden der nalatenschap en de nakoming der hem opgelegde lasten.

(...)

Titel 6. Gevolgen van de erfopvolging

Afdeling 1. Algemene bepalingen

Artikel 182

1. Met het overlijden van de erflater volgen zijn erfgenamen van rechtswege op in zijn voor overgang vatbare rechten en in zijn bezit en houderschap.

De eerste zin geldt niet wanneer de nalatenschap ingevolge artikel 13 wordt verdeeld; in dat geval volgt de echtgenoot van rechtswege op in het bezit en houderschap van de erflater.

Artikel 187

1. Hij die is afgegaan op de in een verklaring van erfrecht vermelde feiten, geldt te dezen aanzien als te goeder trouw.

Artikel 188

1. Een verklaring van erfrecht is een notariële akte waarin een notaris een of meer van de volgende feiten vermeldt:

- a. dat een of meer in de verklaring genoemde personen, al dan niet voor bepaalde erfdelen, erfgenaam zijn of de enige erfgenamen zijn, met vermelding of zij de nalatenschap reeds hebben aanvaard;
 - b. dat al dan niet aan de echtgenoot van de erflater het vruchtgebruik van een of meer tot de nalatenschap behorende goederen krachtens afdeling 2 van titel 3 toekomt, met vermelding of aan hem een machtiging tot vervreemden of bezwaren of een bevoegdheid tot vervreemding en vertering is verleend, alsmede of en tot welk tijdstip de echtgenoot een beroep toekomt op artikel 29 leden 1 en 3;
 - c. dat de nalatenschap is verdeeld overeenkomstig artikel 13, met vermelding of en tot welk moment de echtgenoot de bevoegdheid toekomt als bedoeld in artikel 18 lid 1;
 - d. dat al dan niet het beheer van de nalatenschap aan executeurs, bewindvoerders of krachtens de derde afdeling van deze titel benoemde vereffenaars is opgedragen, met vermelding van hun bevoegdheden; of
 - e. dat een of meer in de verklaring genoemde personen executeur, bewindvoerder of vereffenaar zijn.
2. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen nadere voorschriften omtrent de inhoud en de opstelling van deze verklaringen worden vastgesteld.

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Afdeling 4. Rechtsgevolgen van overeenkomsten

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Relevante bepalingen uit de Algemene bankvoorwaarden 2017

“Artikel 13 Overlijden klant

(...)

2. Als wij om een verklaring van erfrecht vragen, moet degene die namens uw nalatenschap optreedt ons die geven. Deze verklaring van erfrecht moet zijn opgesteld door een Nederlandse notaris. Afhankelijk van de omvang van de nalatenschap en andere factoren kunnen ook andere documenten of informatie voor ons voldoende zijn”

De gewaarmerkte e-mail van de notaris aan Consument van 30 maart 2020

“Geachte [naam Consument],

In het testament van [de Erflaatster] d.d. 23 april 2015 heeft zij u tot haar enige erfgenaam en executeur benoemd.

Het is uw taak om de legatarissen (uw kinderen) het aan hen toekomende bedrag uit te keren.

U bent de rechthebbende tot de banksaldi van [de Erflaatster], zodat de bank deze gelden naar u kan overmaken.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.”