

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0944
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 18 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 8 november 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De vader van de consument is in 2019 overleden, hij hield twee en-/of-rekeningen aan bij de bank. De dochter van een van de mederekeninghouders heeft het overlijden van de vader van de consument bij de bank gemeld. Na het overlijden, maar voor de melding van het overlijden bij de bank, is het saldo van de en-/of-rekeningen weggeboekt. Na de melding van het overlijden zijn de en-/of-rekeningen opgeheven. De consument klaagt zich over de handelwijze van de bank en de beperkte informatievoorziening. Hij vordert vergoeding voor de kosten die hij heeft moeten maken, onder andere in een rechtszaak tegen de mederekeninghouder naar wiens rekening het saldo overgemaakt is. De commissie is van oordeel dat het beleid van de bank in beginsel aanvaardbaar is. Wel verwacht zij dat de bank een onderdeel van het beleid onder de loep neemt en zo nodig herziet. Dat leidt echter niet tot toewijzing van de vordering van de consument. Ten aanzien van de informatievoorziening heeft de bank tijdens de hoorzitting toegezegd informatie aan te leveren bij de consument.

I. 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de door de bank nagezonden voorwaarden uit 2019.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 oktober 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De vader van de consument (hierna: de vader) hield bij de bank twee en-/of-rekeningen aan, te weten een en-/of-rekening met zijn moeder die op enig moment overleden is (hierna: de rekening met oma) en een en-/of-rekening met een levensgezel (hierna: de rekening met de levensgezel). Aan beide en-/of-rekeningen was een spaarrekening gekoppeld. Op het gebruik van deze rekeningen zijn Voorwaarden En/of Betaalrekening van toepassing verklaard. Relevante bepalingen van deze voorwaarden zijn in de bijlage opgenomen.

2.2 Op [datum] 2019 is de vader overleden. Rondom deze datum zijn de volgende overboekingen verricht vanaf de rekening met de levensgezel naar een rekening bij de bank op naam van de levensgezel:

- [datum 1] 2019 overboeking van € 5.000,-;
- [datum 2] 2019 overboeking van € 50.000,-;
- [datum 3] 2019 overboeking van € 35.000,-;
- [datum 4] 2019 overboeking van € 6.500,-;
- [datum 5] 2019 overboeking van € 5.000,-;
- [datum 6] 2019 overboeking van € 2.500,-.

Deze overboekingen zijn verricht via internetbankieren.

2.3 Op 10 oktober 2019 heeft de dochter van de levensgezel het overlijden van de vader van de consument bij de bank gemeld. Op dat moment was het saldo van de rekening met oma € 82,50 en van de bijbehorende spaarrekening € 1,40. De rekening met de levensgezel had op 10 oktober 2019 een saldo van € 3.106,30 en het saldo van de bijbehorende spaarrekening bedroeg € 0,00. De dochter van de levensgezel heeft de akte van overlijden van de vader en een volmacht aan de bank overgelegd. Daarnaast heeft zij het formulier 'Regelen bankzaken na een overlijden' van de bank ingevuld. De bank heeft vervolgens op verzoek van de dochter van de levensgezel de rekening met oma opgeheven en de tenaamstelling van de rekening met de levensgezel aangepast naar alleen de naam van de levensgezel. Het resterende saldo van de rekening met oma van € 82,50 is overgemaakt naar een door de dochter van de levensgezel opgegeven betaalrekening. De rekening met de levensgezel is op 20 februari 2020 op verzoek van de levensgezel beëindigd.

2.4 De consument en zijn broer zijn de enige erfgenamen van de vader. Zij hadden voor het overlijden geen recent contact met hun vader. In november 2019 kwamen zij op de hoogte van het overlijden, toen de consument een brief van de belastingdienst ontving, met het verzoek om aangifte erfbelasting te doen.

De consument is toen een zoektocht begonnen naar de bankrekeningen van zijn vader. Bij het Loket Slapende Tegoeden werden geen tegoeden of actieve klantrelaties aangetroffen op naam van de vader. Uiteindelijk kwam de consument erachter dat zijn vader rekeningen bij de bank gehad heeft en heeft hij zich daar gemeld. De consument en zijn broer hebben een verklaring van erfrecht laten opstellen en aan de bank overgelegd. De consument is vereffenaar van de nalatenschap.

- 2.5 De consument heeft conservatoir beslag laten leggen op het vermogen van de levensgezel en een rechtszaak tegen haar gestart, in verband met de overboekingen van het saldo van en/of-rekeningen naar haar eigen rekening. Ten tijde van de procedure bij Kifid was deze rechtszaak nog niet afgerond.

De klacht en vordering

- 2.6 Volgens de consument is hij mede door toedoen van de bank terecht gekomen in een pakket juridische procedures. Hij beklagt zich over het feit dat de bank de rekeningen van zijn vader heeft aangepast zonder dat de erfgenamen daarvan op de hoogte waren en zonder een verklaring van erfrecht op te vragen. Volgens de consument was de dochter van de levensgezel niet bevoegd om de wijzigingen door te geven. Als zij een volmacht had, zou die volgens de consument na het overlijden zijn vervallen. Bovendien was de vader niet getrouwd en had hij geen geregistreerd partnerschap. Doordat de rekeningen beëindigd zijn, konden de consumenten de rekeningen niet vinden via het Loket Slapende Tegoeden.
- 2.7 De levensgezel had in verband met het overlijden van de vader het saldo niet mogen opnemen, omdat dat toebehoorde tot de overledene en zijn nalatenschap. Omdat het overlijden pas na drie en een halve maand gemeld werd bij de bank, had de bank volgens de consument onderzoek moeten doen naar de rekeningen. Toen had zij moeten constateren dat het saldo op het moment van overlijden meer dan € 100.000,- bedroeg en dat dit binnen korte tijd weg geboekt was. De bank had de rekening waarnaar het geld overgemaakt is, moeten blokkeren en heeft die mogelijkheid nog steeds op grond van de voorwaarden. Dat zou de consument kosten voor conservatoir beslag besparen.
- 2.8 De consument beklagt zich daarnaast over de informatievoorziening vanuit de bank. De bankafschriften van de en-/of-rekeningen die hij van de bank ontving, riepen bij de consument vragen op over de handelingen ten aanzien van de rekeningen van zijn vader en de bevoegdheid daarvoor. Die vragen zijn niet beantwoord.
- 2.9 De consument stelt de bank aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende kosten, te denken aan de nalatenschap, de notariskosten, rechtbankkosten, advocaatkosten, aanslag erfbelasting, eventuele civiele en/of strafrechtelijke procedures, etc.

Tot op heden heeft hij € 7.500,- aan kosten gemaakt en de aanslag erfbelasting bedraagt ongeveer € 8.800,-. Daarnaast vordert hij wettelijke rente over hetgeen hij van de bank vordert.

Het verweer

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Te beoordelen vragen

3.1 Aan de commissie zijn twee vragen voorgelegd. De eerste is of de bank na het overlijden van de vader anders had moeten omgaan met zijn rekeningen. De tweede vraag is of de bank de consument van informatie moet voorzien. In het onderstaande worden beide vragen behandeld.

De handelingen ten aanzien van de rekeningen van de vader

3.2 Volgens de consument had de bank de dochter van de levensgezel geen toegang mogen geven tot de rekeningen van de vader en had de bank de rekeningen moeten blokkeren toen het overlijden van de vader bij de bank gemeld werd. De bank heeft toegelicht dat zij het volgende beleid hanteert in geval het overlijden van een rekeninghouder gemeld wordt (hierna: het *coulance* beleid). Uit *coulance* vraagt de bank niet in alle gevallen een verklaring van erfrecht op voor het afwikkelen van bankzaken na overlijden, omdat het opstellen van een dergelijke verklaring kosten met zich meebrengt. Of de bank een verklaring van erfrecht opvraagt, bepaalt zij aan de hand van het klantbeeld. Daarbij spelen de omvang van de nalatenschap en andere factoren een rol, waaronder signalen van onenigheid tussen nabestaanden. Omdat in het onderhavige geval het saldo van de en-/of-rekeningen gering was op het moment van de melding van het overlijden en er geen aanwijzingen waren van onenigheid, heeft de bank de dochter van de levensgezel toegang gegeven tot de en-/of-rekeningen nadat zij de akte van overlijden, de notariële volmacht en een ingevuld formulier overgelegd heeft.

3.3 Daarnaast heeft de bank betwist dat zij na ontvangst van de melding van het overlijden aanleiding had om onderzoek te doen of maatregelen te nemen. Ten eerste omdat de levensgezel als mederekeninghouder bevoegd was om over het saldo te beschikken (artikel 8.1. van de Voorwaarden en/of Betaalrekening, zie de bijlage). Daarom beschouwt de bank de transacties niet als frauduleus of niet-toegestaan. Daarnaast komt het regelmatig voor dat een overlijden niet direct, maar pas na enige tijd wordt gemeld bij de bank. Dat is dan ook geen signaal om misbruik te vermoeden. Bovendien hoeft de bank een en-/of-rekening niet te blokkeren als een van de rekeninghouders overlijdt.

- 3.4 Tot slot heeft de bank kenbaar gemaakt dat zij een ervenrekening wel zou blokkeren als zij van nabestaanden een signaal ontvangt dat er mogelijk misbruik wordt gemaakt van de ervenrekening. Toen de bank dit signaal van de consument ontving, waren de rekeningen echter al opgeheven.
- 3.5 De commissie is van oordeel dat het coulancebeleid van de bank in beginsel verdedigbaar is.¹ Bovendien was de levensgezel op grond van de voorwaarden zelf volledig bevoegd om over het saldo te beschikken, ook al was zij geen echtgenote of geregistreerd partner van de vader. Artikel 8.1. van de Voorwaarden en/of Betaalrekening geldt immers voor alle rekeninghouders, niet alleen voor geregistreerde partners of echtgenoten. De consument heeft gesteld dat de bank niettemin in dit geval toch onderzoek had moeten doen, omdat het overlijden pas na drie en een halve maand gemeld werd en het saldo op het moment van overlijden meer dan € 100.000,- bedroeg. De situatie waarin de consument zich bevindt, is echter geen gevolg van de opstelling van de bank. Op het moment dat het overlijden gemeld werd bij de bank, was al een bedrag van € 104.000,- overgeschreven naar de betaalrekening van de levensgezel. De consument heeft gesteld dat de bank het bedrag op die betaalrekening had kunnen blokkeren, maar van de bank kan niet verlangd worden dat zij dat onder de onderhavige omstandigheden zou doen. De levensgezel was immers als rekeninghouder van de en-/of-rekening bevoegd om betalingen te verrichten. De consument heeft gesteld dat het saldo alleen door de vader gevoed werd, maar dat hoefde de bank niet te weten of onderzoeken. Dat is een kwestie tussen de consument en de levensgezel. De bank had dus geen rol in het voorkomen van conservatoir beslag. Zonder conservatoir beslag of rechtszaak kan de consument zich niet op de levensgezel verhalen, maar de kosten daarvan zijn de bank dus niet te verwijten.
- 3.6 De consument heeft verder gesteld dat het coulancebeleid van de bank gebaseerd zou moeten zijn op het saldo op het moment van *overlijden*, in plaats van het moment van de *melding* van het overlijden. De commissie merkt op dat in het onderhavige geval dat in elk geval ertoe geleid zou hebben dat de rekeningen nog niet opgeheven zouden zijn toen de consument vernam dat zijn vader overleden was, en dat hij daardoor wel informatie van het Loket Slapende Tegoeden gekregen zou hebben. Zijn zoektocht naar de erfenis zou daardoor vlotter verlopen zijn. Het is niet gesteld en ook niet gebleken dat de consument daadwerkelijk schade geleden heeft als gevolg van deze vertraging. Het feit dat de bank uitging van het saldo op het moment van de melding van het overlijden, is dan ook geen grond om de schadevordering toe te wijzen. Wel verwacht de commissie dat de bank haar beleid op dit punt onder de loep neemt en zo nodig herziet, omdat het huidige beleid van de bank het risico met zich brengt dat partners en levensgezellen inderdaad een belang hebben om het overlijden zo laat mogelijk aan de bank te melden.

¹ Zie ook Kifid GC 2019-237 en 2021-0808, te vinden op www.kifid.nl.

Ten overvloede: in dit geval gaat de commissie er niet van uit dat er een kwalijk motief een rol heeft gespeeld en dat is verder ook niet aan de commissie om te bepalen.

- 3.7 De consument heeft ten slotte gesteld dat de dochter van de levensgezel geen juiste machtiging had, omdat alle machtigingen komen te vervallen bij overlijden (artikel 8.2 van de Voorwaarden En/of Betaalrekening, zie de bijlage). De bank heeft dit betwist en aangevoerd dat de volmacht aan de dochter van de levensgezel was afgegeven door de levensgezel zelf. Omdat de levensgezel niet overleden is, is de volmacht in stand gebleven. De commissie onderschrijft dit verweer van de bank. Dat de bank op verzoek van de consument de volmacht niet overgelegd heeft (in verband met de privacy van de levensgezel), heeft geen gevolgen. De vraag of de dochter namens de levensgezel mocht handelen, is namelijk een kwestie tussen de levensgezel en haar dochter. De consument staat daar buiten.

De informatievoorziening

- 3.8 De consument heeft zich verder beklaagd over de informatievoorziening vanuit de bank. Ook toen de consument een verklaring van erfrecht overlegde, kreeg hij niet alle gevraagde stukken. De bank heeft gesteld dat zij alle stukken overgelegd heeft, behalve de notariële volmacht van de levensgezel aan haar dochter. De bank heeft dat stuk niet overgelegd in verband met de privacy van de levensgezel (zie ook overweging 3.7).
- 3.9 De consument heeft erop gewezen dat hij in verband met de afwikkeling van de erfenis ook belang heeft bij een overzicht van het saldo op het moment van overlijden en bij rekening-afschriften van vijf jaar voorafgaand aan het overlijden. De bank heeft tijdens de hoorzitting toegezegd een overzicht van de saldi van het moment van overlijden naar de consument te sturen. Daarnaast zal de bank de rekeningafschriften van vijf jaar voorafgaand aan het overlijden naar de consument sturen, voor zover haar dat toegestaan is. Dit gedeelte van de klacht is dan ook gegrond, maar de commissie vertrouwt erop dat partijen het contact over de informatievoorziening onderling hersteld hebben, zodat er alsnog een oplossing bereikt wordt voor dit klachtonderdeel.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als 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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Voorwaarden En/of Betaalrekening

“8 Overlijden

8.1 Als u of uw mederekeninghouder overlijdt, mogen de overblijvende rekeninghouder en de erfgenaam (of de gezamenlijke erfgenamen) ieder zelfstandig over het saldo op de En/of Betaalrekening beschikken.

8.2 Als u of uw mederekeninghouder overlijdt, vervallen alle machtigingen. Een gemachtigde kan dan niet langer opdrachten geven aan ING.”