

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0501  
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. J. van der Groen, leden  
en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 augustus 2020  
Ingediend door : De consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank  
Datum uitspraak : 2 juni 2021  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

De erflaatster hield een rekening aan bij de bank. Zij is overleden op [overlijdensdatum] 2019 en zij liet zeven erfgenamen na. De consument is een van de erfgenamen. De zus van de erflaatster, tevens erfgename, heeft in september 2019 bij de bank het beheer over de rekening van de erflaatster aangevraagd en verkregen waarna zij het saldo op de rekening heeft verdeeld onder de erfgenamen. De consument was in de veronderstelling dat de rekening geblokkeerd zou blijven totdat een Verklaring van erfrecht kon worden ingediend. De consument was bezig met het laten opstellen hiervan. Hij verwijt de bank dat de zus toegang heeft gekregen tot de rekening en stelt hierdoor schade te hebben geleden welke hij wenst te verhalen op de bank. De bank heeft zich hiertegen verweerd. De commissie heeft geoordeeld dat de bank niet conform de op haar rustende zorgvuldigheidsnormen heeft gehandeld. De vordering kan echter niet worden toegewezen omdat de gevorderde schadevergoeding in een te ver verwijderd verband staat tot het handelen van de bank.

## **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 en de aanvullende informatie van 10 augustus 2020; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank; 5) de reactie daarop van de consument en 6) de aanvullende stukken van de bank van 24 februari en 2 maart 2021.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 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 consument is een van de zeven erfgenamen tot de nalatenschap van de erflaatster. De erflaatster is op [overlijdensdatum] 2019 overleden. De erflaatster hield een rekening aan bij de bank. Het saldo bedroeg op [overlijdensdatum] 2019 € 24.454,83. Op 5 augustus 2019 is het overlijden bij de bank gemeld waarna de bank de rekening heeft geblokkeerd.
- 2.2 In de van toepassing zijnde voorwaarden van de bank staat met betrekking tot het overlijden van een rekeninghouder het volgende opgenomen:

In artikel 13 van de Algemene Bankvoorwaarden staat:

*‘Overlijden klant*

*1. Wanneer u bent overleden, moet dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons worden doorgegeven, bijvoorbeeld door een familielid.*

*Het kan zijn dat u voor uw overlijden ons nog een opdracht heeft gegeven. Denkt u bijvoorbeeld aan een betaalopdracht. Totdat wij het schriftelijk bericht van uw overlijden hebben ontvangen, mogen wij opdrachten van u of uw vertegenwoordiger blijven uitvoeren.*

*Na het overlijdensbericht hebben wij nog enige tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Hierdoor kan het gebeuren dat wij een opdracht die wij voor of enige tijd na het overlijdensbericht ontvangen, toch nog (blijven) uitvoeren. Uw nalatenschap is daaraan gebonden als de uitvoering redelijkerwijs niet meer was te voorkomen.*

*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. (...)*

Ten tijde van de feiten en gebeurtenissen in dit dossier stond op de website van de bank, onder het kopje *Bankzaken regelen na een overlijden*, het volgende:

*‘De Servicedesk Nabestaanden bestaat uit een team van specialisten dat nabestaanden begeleidt bij de afhandeling van de bankzaken van een overledene.*

### **Hoe gaan wij te werk?**

*Zodra wij een melding van overlijden ontvangen, bekijken we wat er in deze specifieke situatie bij de afhandeling komt kijken. Welke producten zijn er? Welke keuzes moeten worden gemaakt? Welke officiële documenten hebben we nodig?*

**Wat kunt u van ons verwachten?**

We informeren de nabestaande over de afhandeling en de keuzes die hij heeft ten aanzien van de producten.

(...)

**Wat gebeurt er na het melden van een overlijden?**

Na de melding krijgt u te maken met de volgende stappen:

1. U ontvangt een bevestiging van de melding en een formulier van overlijden via e-mail of per post. Wij vragen de bevoegde nabestaande akkoord te gaan met de gemaakte keuzes op het formulier of om aanvullende documenten op te sturen.
2. Nadat wij uw formulier, de akte van overlijden en eventuele overige documenten hebben ontvangen, krijgt u informatie over de verdere afhandeling per product.
3. Moeten er nog bepaalde keuzes gemaakt worden, bijvoorbeeld bij meer complexe producten zoals een hypotheek of beleggingen? Dan helpen wij u hierbij.

**Erfenis**

Is in het testament of in de verklaring van executele een executeur aangewezen?

Dan neemt deze de afwikkeling van de erfenis op zich. Anders regelt u dit samen met de overige erfgenamen.

(...)

**Beheerverzoeken**

(...)

Als u een overlijden gemeld heeft en er sprake is van tijdelijk beheer, kunt u het beheerformulier gebruiken voor deze verzoeken. Om u goed te kunnen helpen hebben wij een volledig ingevuld en ondertekend formulier nodig. Zonder dit formulier kunnen wij uw verzoek helaas niet in behandeling nemen. (...)

**2.3 In de tevens op de website gepubliceerde brochure Bankzaken regelen na overlijden stond:**

**'Wie mag de bankzaken afhandelen?**

Mag u de bankzaken van de overledene afhandelen?

In één van de volgende gevallen bent u hiervoor bevoegd:

- U bent gehuwd of geregistreerd partner van de overledene op het moment van overlijden en er is geen testament.
- U bent hiervoor gemachtigd door de andere erfgenamen.
- In het laatste testament van de overledene is vastgelegd dat u hiervoor gemachtigd bent.

Twijfelt u of u bevoegd bent? Dan kunt u contact opnemen met een notaris voor meer informatie over erfrecht. Was de overledene ongehuwd of is er een testament opgemaakt? Dan verklaart de notaris op basis van het wettelijke erfrecht of een testament middels een verklaring van erfrecht of executele wie de erfgenamen zijn.

Het is belangrijk dat alleen bevoegde personen de bankzaken en de verdeling van de nalatenschap regelen. Maakt u aanspraak op bankzaken en/of geld dat volgens de wet niet van u is? Dan kan de financiële schade op u worden verhaald.'

(...)

### **Keuzemogelijkheden voor de betaalrekening**

(...)

#### *Tijdelijk beheren*

*Als u voor tijdelijk beheren heeft gekozen, wordt de tenaamstelling van de rekening gewijzigd in 'Erven van'. Dit geldt ook voor bijbehorende spaarrekeningen. Betalingen kunt u doen met (nieuwe) overschrijvingskaarten en/of internetbankieren via Mijn ING als u zelf al klant bij ING bent (zie overschrijvingskaarten onder Veelgestelde vragen voor meer informatie). Tijdelijk beheer is een tijdelijke keuze om meer tijd te hebben voor het afronden van de nalatenschap.*

- 2.4 Op 25 september 2019 heeft de zus van erflaatster, tevens erfgename, bij de bank het beheer van de rekening aangevraagd. Dit is door de bank toegekend en de rekening is gedeblokkeerd. Zij heeft vervolgens op 1 januari 2020 het saldo op de rekening onder de erfgenamen verdeeld. In de tussentijd was de consument bezig met het laten opstellen van een Verklaring van erfrecht en was hij in de veronderstelling dat de rekening van erflaatster was geblokkeerd totdat hij dit document zou kunnen overleggen aan de bank.
- 2.5 Nadat de zus op 1 januari 2020 middels overboekingen het saldo over de erfgenamen had verdeeld heeft de consument contact opgenomen met de bank en zich hierover beklaagd. Door de bank is vervolgens de bevoegdheid van de zus ingetrokken en is een onenigheidsblokkade op de rekening geplaatst in afwachting van de Verklaring van erfrecht.
- 2.6 Het dossier bevat de Verklaring van erfrecht zoals opgemaakt op 6 februari 2020. Daarin staat opgenomen dat er 7 erfgenamen zijn en 5 van hen de consument hebben gemachtigd om de financiële zaken ten aanzien van de nalatenschap namens hen af te wikkelen. Verder staat er dat de zus deze volmacht niet heeft afgegeven en dat de erfgenamen gezamenlijk bevoegd zijn de goederen die tot de nalatenschap behoren te beheren en daarover te beschikken.
- 2.7 Nadat de consument de Verklaring van erfrecht heeft overgelegd aan de bank is de onenigheidsblokkade van de rekening gehaald en zijn de consument (mede namens de 5 andere erfgenamen) en de zus gezamenlijk bevoegd tot de rekening.
- 2.8 De consument heeft ten tijde van de procedure bij Kifid een e-mail bericht overgelegd van 3 augustus 2020 met daarin een schriftelijke verklaring van de notaris waarin het volgende staat:

*'Het is correct dat ik op 21 augustus 2019 heb gebeld met de nabestaandendesk van de ING Bank. Zij hebben toen bevestigd dat de rekening reeds was geblokkeerd. Pas als er een verklaring van erfrecht zou worden overlegd zou de blokkade worden opgeheven werd toen medegedeeld.*

*De bank heeft na het overlijden op verzoek van uw zuster de blokkade eraf gehaald. Uw zuster was niet de enige gerechtigde tot de bankrekening, dit waren alle erfgenamen.'*

- 2.9 De bank heeft de consument ten tijde van de procedure bij Kifid een aanbod gedaan ter beëindiging van het geschil. Dit aanbod is door de consument afgewezen.

*De klacht en vordering*

2.10 De consument verwijt de bank dat zij de zus van de erflaatster op 25 september 2019 de beschikking over de rekening van de erflaatster heeft gegeven. Nadat het overlijden bij de bank was gemeld heeft de consument op 15 augustus 2019 telefonisch contact gehad met de nabestaandendesk van de bank. Toen is aangegeven dat de rekening is geblokkeerd en dat een Verklaring van erfrecht benodigd is om te bepalen wie de rekening mag beheren. Mogelijk heeft de medewerker van de bank toen gevraagd of er sprake is van onenigheid onder de erfgenamen. Op dat moment was dat niet zo. Voor de consument was het voldoende te weten dat de rekening is geblokkeerd en hij heeft de notaris gevraagd een Verklaring van erfrecht op te stellen waarna de consument deze zou kunnen overhandigen aan de bank zodat zij hem het beheer zou geven over de rekening. Hij zou het saldo verdelen onder de erfgenamen. Dat de rekening geblokkeerd zou blijven totdat de Verklaring van erfrecht kon worden ingediend is hem tevens bevestigd door de notaris. De notaris heeft hiertoe op 21 augustus 2019 navraag gedaan bij de bank.

2.11 De consument wilde bij het verdelen van het saldo op de rekening het bedrag dat de zus rondom het overlijden heeft opgenomen op haar deel in mindering brengen. Daarnaast heeft zij niet meebetaald aan de kosten die zijn gemaakt ten behoeve van de nalatenschap en zou hij dat ook op haar deel in mindering brengen. Hij heeft dit echter niet uit kunnen voeren omdat de bank de zus op 25 september 2019 toegang heeft gegeven tot de rekening en zij het saldo naar eigen inzicht heeft verdeeld onder de erfgenamen. Daarbij heeft zij zichzelf € 3.853,- te veel toebedeeld volgens de consument en dit bedrag vordert hij terug van de bank. De consument heeft dit bedrag als volgt toegelicht:

<b>Componenten</b>		<b>Schade</b>
1) Geldopnames € 3.500 -	>	€ 2.800
2) Ontruimen woning € 500 -	>	€ 100
3) Notariskosten € 690 -	>	€ 138
4) Advocaatkosten € 715 -	>	€ 715
5) Reiskosten € 500 -	>	<u>€ 100</u> +/-

**Totale schade: € 3.853**

*Het verweer van de bank*

- 2.12 De bank heeft haar beleid bij het overlijden van een rekeninghouder toegelicht. Deze informatie is beschikbaar op de website van de bank en in de brochure: *'Bankzaken regelen na overlijden'*. Na ontvangst van een melding van overlijden wordt op de rekening een *standaardblokkade* geplaatst in afwachting van nadere stukken over wat er met de rekening moet gebeuren. Als iemand zich meldt bij de bank en verklaart bevoegd te zijn tot de rekening en het beheer aanvraagt kan de bank toegang tot de rekening verschaffen ook zonder dat een Verklaring van erfrecht hoeft te worden overhandigd. Hiervoor hanteert de bank de volgende criteria:
- de persoon die het overlijden meldt, verklaart schriftelijke bevoegd te zijn en overlegt tevens een verklaring van overlijden;
  - het totale saldo op de rekening is minder dan een door de bank bepaald bedrag (€ 25.000,-);
  - de bank is niet bekend met onenigheid tussen de erfgenamen.
- Als de bank in kennis wordt gesteld van onenigheid tussen de erfgenamen wordt een *onenigheidsblokkade* geplaatst in afwachting van de verklaring van erfrecht.
- 2.13 Op 15 augustus 2019 heeft de consument telefonisch met de nabestaandendes van de bank gesproken over de afhandeling met betrekking tot de rekening. Tijdens dit gesprek is de optie van een onenigheidsblokkade besproken. Dit is door de consument niet nodig bevonden. Op 25 september 2019 heeft de zus van erflater zich gemeld bij de bank en het beheer over de rekening aangevraagd. Zij voldeed aan de criteria en de bank heeft conform haar beleid de blokkade opgeheven en haar toegang tot de rekening verschaft zonder om een Verklaring van erfrecht te vragen. Nadat de consument op 2 januari 2020 contact heeft opgenomen met de bank en zich heeft beklagd over de opheffing van de blokkade is de bank bekend geworden met de situatie dat er onenigheid is tussen de erfgenamen en heeft zij de beschikkingsbevoegdheid van de zus ingetrokken en een onenigheidsblokkade op de rekening gezet totdat een Verklaring van erfrecht wordt overgelegd. Op 18 februari 2020 heeft de consument de Verklaring van erfrecht ingediend en heeft de bank de consument en de zus als gezamenlijk bevoegd tot de ervenrekening aangemerkt.
- 2.14 De verklaring van de notaris (zie overweging 2.8) is door de bank betwist. Dit telefoongesprek volgt niet uit de bankadministratie. Het kan zijn dat de notaris telefonisch informatie heeft opgevraagd in algemene zin. Dat wordt niet geregistreerd en er is dan ook geen gevolg aan verbonden.

2.15 De bank heeft niet in strijd met de op haar rustende verplichtingen gehandeld en zij heeft tevens de vermeende schade betwist. De geldopnames die zijn verricht (door de zus) voor het overlijden van erflaatster dienen buiten beschouwing gelaten te worden omdat i) deze niet in de nalatenschap vallen en ii) deze ruim voordat de zus het beheer over de rekening verkreeg, zijn gedaan. Daarnaast staat vast dat de zus zichzelf € 4.580,- heeft toebedeeld en dat er voor de andere erfgenamen € 4.050,- per persoon overbleef. Dat betekent dat zij in totaal een bedrag van € 530,- minder onderling te verdelen hadden. Daarbij komt het bedrag van € 300,- dat na het overlijden is opgenomen waarvan alle erven ook nog ieder een gelijk deel toekomt. Concreet zou de schade van de consument dan ook niet meer dan € 830,- kunnen bedragen. De door de consument gestelde schade vloeit voort uit de onenigheid tussen de erfgenamen en is de bank niet toe te rekenen.

### **3. De beoordeling**

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de op haar rustende verplichtingen jegens de consument (en de erfgenamen welke hij vertegenwoordigd) heeft geschonden en daarom de door consument vermeende schade ad € 3.853,- dient te vergoeden.

3.2 De commissie oordeelt als volgt. De bank heeft toegelicht dat bij het overlijden van een klant ten aanzien van de afwikkeling van het bankproduct per situatie bepaald wordt of een Verklaring van erfrecht verlangd wordt van de nabestaanden. Dit doet de bank aan de hand van het klantbeeld, zoals het saldo op de erven-rekeningen, en de vraag of er signalen zijn van onenigheid tussen de erfgenamen. De achtergrond hiervan is dat de bank nabestaanden niet onnodig op kosten wil jagen. De commissie is van oordeel dat dit beleid op zich verdedigbaar is.<sup>1</sup> In de algemene voorwaarden van de bank staat opgenomen *'Afhankelijk van de omvang van de nalatenschap en andere factoren kunnen ook andere documenten of informatie voor ons voldoende zijn.'* Hieruit is kenbaar dat de bank onder bepaalde omstandigheden geen Verklaring van erfrecht vereist.

3.3 In het onderhavige geval heeft de consument na het overlijden van erflaatster contact opgenomen met de nabestaandensdesk van de bank en informatie ingewonnen. Wat precies tijdens de telefoongesprekken tussen de consument en de bank en later tussen de notaris en de bank wel of niet is besproken kan niet exact worden vastgesteld omdat daarvan geen bewijsstukken voorhanden zijn. De commissie moet daarom voor haar beoordeling uitgaan van de standpunten van partijen en de overige stukken in het dossier.

---

<sup>1</sup> Zie ook Kifid GC 2019-613, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)



Gelet op de toelichtingen van partijen acht de commissie het aannemelijk dat de consument op 15 augustus 2019 met de nabestaandendesk van de bank heeft gesproken en dat daarbij is aangegeven dat de rekening is geblokkeerd, maar dat het beleid van de bank ten aanzien van de mogelijkheid om de blokkade op te heffen niet is besproken. Het is tevens aannemelijk dat de notaris op 21 augustus 2019 met de bank heeft gebeld maar of daarbij specifiek is gesproken over de rekening van de erflaatster of meer in algemene zin is geïnformeerd is niet duidelijk. Terwijl de consument bezig was een Verklaring van erfrecht te verkrijgen heeft de zus het beheer over de rekening aangevraagd (en verkregen). Een door de zus ingevuld beheerformulier is overigens niet in het geding gebracht.

- 3.4 Het is de vraag of de bank meer had moeten doen voordat zij overging tot het toekennen van het beheer aan de zus van erflaatster. Naar het oordeel van de commissie is het beleid van de bank verdedigbaar maar brengt het ook risico's mee welke zich in dit geval hebben geopenbaard. De commissie acht het aannemelijk dat de consument telefonisch door de nabestaandendesk van de bank onvoldoende is geïnformeerd over de kenmerken van een 'standaardblokkade' en de mogelijkheid tot het deblokkeren van de rekening. Gelet op het contact van de bank met de consument en de aanvraag van de zus had het de bank kenbaar moeten zijn dat meerdere erfgenamen het beheer wensten over de rekening. Naar het oordeel van de commissie had van de bank mogen worden verwacht dat zij de consument, in zijn hoedanigheid van erfgenaam, had geïnformeerd over wijzigingen in de geblokkeerde status van de rekening. In dit concrete geval had de bank de consument vooraf moeten mededelen dat de rekening zou worden gedeblokkeerd. Door de consument onvoldoende te informeren over de deblokkering en de redenen daartoe heeft de bank niet conform de op haar rustende zorgvuldigheidsnormen gehandeld.
- 3.5 De volgende vraag is of de vordering van de consument kan worden toegewezen. Naar de stelling van de consument is de oorzaak van de vermeende schade gelegen in het feit dat de bank de zus van erflaatster toegang heeft verschaft tot de rekening waarbij zij het saldo op de rekening naar eigen inzicht heeft kunnen verdelen over de erfgenamen. Indien de bank haar geen toegang had verschaft had de consument het saldo verdeeld en zou hij op het deel van de zus een bedrag van € 3.853,- in mindering hebben gebracht. Dit bedrag ziet op opnames die de zus voor en direct na het overlijden van erflaatster heeft gedaan van de rekening en op de omstandigheid dat de zus niet heeft meebetaald aan de kosten ten behoeve van de nalatenschap (zie overweging 2.11). De consument vordert dit vermeende tekort in de boedel van de bank terug. De bank heeft deze schade gemotiveerd betwist en gesteld dat deze ziet op transacties die vóór de melding van het overlijden zijn gedaan met gebruikmaking van de pas en pincode van de erflaatster en dat de bank geen partij is bij het geschil tussen de erfgenamen onderling.



3.6 De commissie is van oordeel dat de vordering van de consument niet toewijsbaar is omdat niet is komen vast te staan dat het schade betreft in juridische zin welke aan de bank kan worden toegerekend. De vermeende schade ziet hoofdzakelijk op opnames die voor het overlijden van erflaatster (en voor een klein deel na het overlijden maar vóór de melding aan de bank) door de zus zijn gedaan met de bankpas en pincode van de erflaatster. Niet is komen vast te staan dat het om onrechtmatig gebruik van de betaalpas ging en het de bank kan worden toegerekend dat deze bedragen van de rekening zijn opgenomen. Daarnaast ziet een deel van de vordering op het niet meebetalen aan de boedelkosten door de zus. Alhoewel de bank naar het oordeel van de commissie niet volgens de op haar rustende zorgvuldigheidsnormen heeft gehandeld staat de door de consument gevorderde schadevergoeding in een te ver verwijderd verband tot het handelen van de bank. De consument heeft het causaal verband tussen het handelen van de bank en zijn schade onvoldoende aangetoond. Wanneer de consument van mening is dat de zus onrechtmatige transacties heeft uitgevoerd of het saldo op de rekening op een onjuiste wijze heeft verdeeld, dient hij haar en niet de bank hierop aan te spreken. De discussie die is ontstaan ten aanzien van de verdeling van het saldo op de rekening is niet veroorzaakt door de bank. Tot slot is het gelet op de bevoegdheid van de erfgenamen, zoals blijkt uit de Verklaring van erfrecht, de vraag of de door de consument gewilde verrekening gelukt zou zijn. De consument is immers niet alleen bevoegd tot de rekening.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering 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](http://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 46 / nieuw: 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*