

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-305  
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 maart 2015  
Ingesteld door : Consumenten  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 20 oktober 2015  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Trefwoorden : Zorgplicht assurantietussenpersoon, eigen schuld.

**Samenvatting**

De Bank heeft ten onrechte een arbeidsongeschiktheidsverzekering aan Consumenten geadviseerd. De koopsom voor de verzekering is meegefinancierd met de hypothecaire geldlening en Consumenten ontvingen vanwege deze verzekering gedurende 10 jaren een rentekorting van 0,1% op de lening. Consument is werkzaam als zelfstandig ondernemer, hetgeen bij de Bank bekend was. Consument raakte gedurende de looptijd van de verzekering arbeidsongeschikt en de claim werd afgewezen omdat de verzekering geen dekking biedt bij inkomen uit zelfstandig ondernemerschap. Door deze verzekering te adviseren heeft de Bank niet de zorg betracht als van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. De schade van Consumenten is naar het oordeel van de Commissie niet de hoogte van de uitkering uit de verzekering. Indien het schade brengende feit zich niet had voorgedaan, was de verzekering immers niet afgesloten. Echter wijst de Commissie wel een schadevergoeding toe, zijnde de som van de koopsom en de verschuldigde rente minus de rentekorting. Een beroep op eigen schuld (6:101BW) door de Bank wordt afgewezen omdat de schade niet mede het gevolg is van de door Consumenten onjuist beantwoorde vraag op het aanvraagformulier.

**I. Procesverloop**

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

- de klachtbrief van Consumenten van 27 februari 2015, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank, met bijlagen;
- de aanvullende reactie van de Bank d.d. 27 mei 2015;
- de repliek;
- de dupliek.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

## 2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consumenten hebben in 2008 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de rechtsvoorganger van de Bank, te weten de Postbank. Deze lening is tot stand gekomen na advisering en bemiddeling door een medewerker van de Postbank. Bij deze advisering is door bemiddeling van de Postbank een Woonlastenbeschermer bij London General Insurance Company Ltd. afgesloten.
- 2.2 De offerte van de hypothecaire lening van 21 augustus 2008 bevat de volgende gegevens: De hoogte van de lening bedraagt € 150.750,00, heeft een looptijd van 30 jaren, een rentevaste periode van 10 jaren tegen een percentage van 5,5. Het jaarinkomen van [Consument 1] “uit eigen onderneming (incl DGA)”, bedraagt € 7.700,00. Bij het inkomen van [Consument 2] (toen nog [meisjesnaam]) ter hoogte van € 28.484,00 staat vermeld dat zij deze verkrijgt uit loondienst. In onderhavige offerte staat zowel onder het ‘Maatwerkdeel’ alsook onder het kopje ‘Aflossingsvrij deel’ de volgende passage opgenomen: “U heeft bij de hypotheek een Woonlastenbeschermer afgesloten. Over dit hypotheekdeel ontvangt u daarom de eerste rentevaste periode een rentekorting van 0,1%. Komt gedurende deze periode de verzekering te vervallen, dan vervalt met onmiddellijke ingang daarmee ook de rentekorting.”. De offerte is door Consumenten op 28 augustus 2008 ondertekend.
- 2.3 Op 11 augustus 2008 heeft [Consument 2] het aanvraagformulier van de ‘Postbank Woonlastenbeschermer’ ondertekend. Daarbij is de aanvrager [Consument 1]. De vraag “Bent u voor tenminste 16 uur per week op grond van een Nederlandse arbeidsovereenkomst of aanstelling in openbare dienst in Nederland werkzaam?” (hierna te noemen ‘de vraag’) is op het aanvraagformulier met ‘JA’ beantwoord.
- 2.4 Op 22 oktober 2008 is de polis voor de Woonlastenbeschermer afgegeven. [Consument 1] is verzekerd vanaf 17 oktober 2008 voor de duur van 120 maanden en kan in geval van arbeidsongeschiktheid aanspraak maken op een maandelijkse uitkering van € 500,-. De premie bedraagt een koopsom van € 1.028,50 welk bedrag is meegenomen in de hypothecaire geldlening.
- 2.5 In artikel 7 lid 1 van de toepasselijke voorwaarden staat vermeld: “ De verzekering in geval van arbeidsongeschiktheid kan alleen worden ingeroepen indien verzekerde ten tijde van het ontstaan van de arbeidsongeschiktheid in Nederland woonachtig en voor ten minste 16 uur per week op basis van een arbeidsovereenkomst naar Nederlands burgerlijk recht dan wel aanstelling in Nederlands openbare dienst werkzaam was.”.
- 2.6 [Consument 1] is tijdelijk arbeidsongeschikt geraakt en doet een beroep op uitkering van de arbeidsongeschiktheidsverzekering. De claim is afgewezen omdat geen dekking bestaat.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### Vordering

3.1 Consumenten vorderen € 7.500,-, zijnde de uitkering op basis van de arbeidsongeschiktheidsverzekering.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft bij de advisering van de arbeidsongeschiktheidsverzekering niet de zorg betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. Achteraf is Consumenten gebleken dat de arbeidsongeschiktheidsverzekering geen dekking bood voor het geval de verzekerde als zelfstandig ondernemer werkzaam is. Dat [Consument I] als zelfstandige werkzaam was, was de Bank ten tijde van de aanvraag bekend. Zij heeft de verzekering ten onrechte geadviseerd. Indien de Bank juist had geadviseerd, zouden Consumenten een uitkering van € 7.500,- hebben ontvangen.

3.3 Ten aanzien van de verkregen rentekorting op de hypothecaire geldlening door het afsluiten van de arbeidsongeschiktheidsverzekering stellen Consumenten zich op het standpunt dat deze verzekering onderdeel uitmaakte van de aanbieding bij de hypothecaire geldlening. Zonder deze verzekering zou de lening ook niet tot stand zijn gekomen. Voorts zou volgens Consumenten de Bank bij de advisering hebben toegezegd dat de rentekorting gedurende de gehele looptijd van de geldlening van toepassing zou zijn.

3.4 Consumenten stellen dat hen ten aanzien van het invullen van het aanvraagformulier geen verwijt kan worden gemaakt. Het aanvraagformulier is door de adviseur van de Bank ingevuld en Consumenten hebben alleen hun handtekening gezet. Consumenten hebben de Bank geen foutieve informatie verschaft. Dat het de Bank bij de verzekeringsaanvraag bekend was dat [Consument I] als zelfstandig ondernemer werkzaam was, blijkt uit de offerte van de hypothecaire geldlening.

#### Verweer van de Bank

3.5 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: De Bank erkent dat de aanvraag voor de arbeidsongeschiktheidsverzekering niet in behandeling had mogen worden genomen omdat deze in de situatie van [Consument I] geen dekking bood. Zij betreurt dat dit wel is gebeurd. De (hoogte van de) schade wordt door de Bank betwist en zij voert hiertoe het volgende aan.

- Indien Consumenten juist waren geadviseerd had deze verzekering niet tot stand gekomen en bestond derhalve geen recht op een uitkering van € 7.500,-. Voorts stelt de Bank zich op het standpunt dat Consumenten via bemiddeling van de Bank überhaupt geen uitkering hadden kunnen ontvangen. De Bank biedt geen verzekering aan die uitkeert aan een zelfstandige ondernemer bij arbeidsongeschiktheid.
- Door het afsluiten van de verzekering hebben Consumenten gedurende tien jaren recht gehad op rentekorting. Deze korting bedraagt € 1.507,50 (0,1% van € 150.750,- × 10) en was door Consumenten niet ontvangen indien zij de arbeidsongeschiktheidsverzekering niet hadden afgesloten.

Deze korting is hoger dan de betaalde premie van € 1.028,50. In de brief van 27 mei 2015 brengt de Bank echter naar voren dat nu Consumenten de koopsom hebben meegefinancierd met de hypothecaire geldlening, zij hierover gedurende de gehele looptijd hierover rente verschuldigd zijn. De totale verschuldigde rente wordt begroot op € 1.679,10, zodat het nadeel door het sluiten van de arbeidsongeschiktheidsverzekering € 1.218,10 ( $€ 1.028,50 + € 1.697,10 - € 1507,50$ ) bedraagt.

- De Bank voert aan dat Consumenten het verwijt valt te maken dat zij de vraag ten onrechte met JA hebben beantwoord. Consumenten hebben door het ondertekenen van het aanvraagformulier verklaard de vragen naar waarheid te hebben beantwoord. De Bank stelt zich op het standpunt dat Consumenten met het onjuist invullen van het aanvraagformulier de Bank op het verkeerde been hebben gezet. Derhalve is sprake van een zekere mate van eigen schuld aan de zijde van Consumenten en dient de helft van de schade voor hun rekening te komen.

3.6 Daarnaast heeft de Bank aangevoerd dat geen sprake is geweest van koppelverkoop omdat de geldlening ook kon worden afgenomen zonder de woonlastenverzekering. Er was voor de geldlening geen verplichting tot de aanschaf van de verzekering en de Bank stelt dat zij geen doorlopende provisie heeft ontvangen daar sprake was van een koopsom.

#### **4. Beoordeling**

4.1 De Bank heeft Consumenten een arbeidsongeschiktheidsverzekering geadviseerd terwijl deze bij arbeidsongeschiktheid geen dekking bood bij een inkomen uit zelfstandig ondernemerschap. Gezien de Bank op de hoogte was van de werkzaamheden van [Consument 1], had de Bank deze verzekering niet mogen adviseren. Door dit advies uit te brengen en bij de aanvraag van de verzekering te bemiddelen, heeft de Bank niet de zorg betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam assurantieadviseur mag worden verwacht. Daarmee is zij toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van de advies- en bemiddelovereenkomst en derhalve schadeplichtig. De hoogte van de schade is tussen partijen in geschil. Ten aanzien van de toe te wijzen schadevergoeding overweegt de Commissie hieronder als volgt.

4.2 Uitgangspunt bij de toekenning van een schadevergoeding is dat Consumenten in de situatie moeten worden gebracht waarin zij zouden hebben verkeerd indien het schade brengende feit niet zou hebben plaatsgevonden. Dat betekent dat er bij de schadeberekening vanuit moet worden gegaan dat de betreffende verzekering niet zou zijn afgesloten. Om die reden kan niet, zoals door Consumenten wordt aangevoerd, de uitkering uit de onderhavige arbeidsongeschiktheidsverzekering als uitgangspunt gelden. Consumenten zijn, omdat deze verzekering niet had mogen worden afgesloten, de uitkering uit deze verzekering immers niet misgelopen. Voorts heeft de Bank aangevoerd dat Consumenten niet door haar bemiddeling een arbeidsongeschiktheidsverzekering hadden kunnen afsluiten omdat zij die niet aanbiedt aan een zelfstandig ondernemer. Dit wordt door Consumenten ook niet betwist. Dit leidt ertoe dat de Commissie er vanuit moet gaan dat de Bank niet bemiddeld zou hebben bij een arbeidsongeschiktheids- verzekering. Door Consumenten is niet gesteld dat zij elders een verzekering zouden hadden afgesloten. Zij hebben aangevoerd dat de verzekering onderdeel uitmaakte van een aanbieding voor de hypothecaire geldlening.

Daarnaast hebben Consumenten gekozen voor een tijdelijke arbeidsongeschiktheidsverzekering en is het inkomen van [Consument 1] verzekerd, terwijl dit lager lag dan dat van zijn partner. Op basis van deze drie omstandigheden acht de Commissie het aannemelijk dat Consumenten niet zo zeer vanwege het risico van arbeidsongeschiktheid, maar gezien de geboden rentekorting zijn overgegaan tot het sluiten van de verzekering. Dit maakt dat de Commissie er niet vanuit gaat dat Consumenten zelfstandig en zonder bemiddeling van de Bank een arbeidsongeschiktheidsverzekering zouden hebben afgesloten. Het is dan ook niet komen vast te staan dat Consumenten door toedoen van de Bank anderszins een uitkering uit een arbeidsongeschiktheidsverzekering zijn misgelopen. De Commissie acht de vordering van € 7.500,- niet toewijsbaar.

- 4.3 Het hiervoor overwogene laat onverlet dat Consumenten naar het oordeel van de Commissie schade hebben geleden. Consumenten hebben een koopsom gestort en rente over deze koopsom betaald voor een verzekering die geen dekking bood. De Bank heeft gesteld, zoals in rechtsoverweging 3.5 is weergegeven, dat het nadeel van Consumenten ondanks de rentekorting € 1.218,10 bedraagt. Dit bedrag is door Consumenten niet betwist en de berekening komt de Commissie niet onredelijk voor. Derhalve stelt zij het door Consumenten geleden nadeel vast op € 1.218,10.
- 4.4 De Commissie is, anders dan door de Bank wordt aangevoerd, van oordeel dat het met JA beantwoorden van de vraag niet met zich meebrengt dat de schade ex 6:101 BW gedeeltelijk voor rekening van Consumenten dient te blijven. Hiertoe overweegt de Commissie als volgt. Voor een geslaagd beroep op 'eigen schuld' dient vast komen te staan dat de schade *mede het gevolg* is van een omstandigheid die aan de benadeelde kan worden toegerekend. Het onjuist invullen van een verklaring valt naar het oordeel van de Commissie in beginsel in de risicosfeer van diegene die de verklaring invult en ondertekent. Het onjuist beantwoorden van de vraag valt Consumenten dan ook te verwijten. Daarentegen had de Bank, zoals is overwogen onder 4.1, de verzekering in zijn geheel niet mogen adviseren nu de Bank op de hoogte was van het feit dat [Consument 1] als verzekeringnemer en verzekerde inkomen genoot als zelfstandige. Het is nu juist dit advies dat de schade heeft veroorzaakt. Wanneer dit schade brengende feit zich niet had voorgedaan, was het aanvraagformulier in het geheel niet ter tafel gekomen en hadden Consumenten de aanvraag niet (onjuist) kunnen invullen. Het onjuist invullen van de vraag met betrekking tot de aard van het inkomen van [Consument 1] als verzekerde en verzekeringnemer kan derhalve niet als een omstandigheid worden aangemerkt die mede de schade tot gevolg heeft gehad. Daarbij komt dat de Bank ten aanzien van de acceptatie/beoordeling van het aanvraagformulier – los van de door Consumenten onjuist beantwoorde vraag –, een verwijt valt te maken. De aanvraag van de arbeidsongeschiktheidsverzekering is ten behoeve van [Consument 1] ingediend, waarbij hij als verzekerde en verzekeringnemer diende te gelden. Het formulier is echter niet door hem ondertekend, maar door diens partner. De Bank had alleen al om die reden de aanvraag niet mogen accepteren.
- 4.5 Voor zover door Consumenten is beoogd een beroep te doen op het verbod op koppelverkoop, overweegt de Commissie dat dit door de Bank gemotiveerd is betwist. Zij heeft immers aangevoerd dat de hypothecaire geldlening ook zonder de arbeidsongeschiktheidsverzekering zou zijn verstrekt en dat dit derhalve geen verplichting was.

4.6 De conclusie is dat nu de Bank niet de zorg heeft betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht, de Bank toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de advies- en bemiddelovereenkomst. Dientengevolge dient de Bank de schade van Consumenten ter hoogte van € 1.218,10 te vergoeden. Het meerdere dat door Consumenten is gevorderd, wijst de Commissie af.

## **5. Beslissing**

- De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consumenten vergoedt een bedrag van € 1.218,10;
- De Commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).