

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-449
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. M.C.M. van Dijk
en mr. A. Westerveld als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 december 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 26 september 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument verwijt de Bank dat hij tijdens een met de Bank gevoerd adviesgesprek niet gewezen is op de consequenties van een beroepswijziging voor de hoogte van zijn arbeidsongeschiktheidsuitkering. De Commissie is evenwel van oordeel dat onvoldoende is komen vast te staan wat destijds tussen Consument en de Bank is besproken zodat niet kan worden vastgesteld dat de Bank is tekort geschoten in haar dienstverlening. Evenmin is komen vast te staan dat de door de arbeidsongeschiktheidsverzekeraar doorgevoerde verlaging van het uitkeringspercentage het gevolg is van de beroepswijziging. De vordering van Consument is afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de namens Consument ingezonden klachtbrief met bijlagen, waaronder het door Consument ondertekende klachtformulier;
- de namens Consument per e-mail nagezonden aanvullende informatie;
- het verweerschrift met bijlagen van de Bank;
- de namens Consument ingezonden repliek met bijlagen;
- de namens Consument nagezonden aanvullende stukken;
- de dupliek van de Bank;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 augustus 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument, geboren op 19 juli 1961, heeft via zijn adviseur bij de Bank een arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten. Verzekerd beroep: kapper. Jaarpremie: € 5.431,08. Verzekerd inkomen: € 29.855,00. De dekking eindigt op 19 juli 2021, de dag waarop Consument 60 jaar wordt.
- 2.2 Per 19 februari 2007 is Consument door een ongeval 100% arbeidsongeschikt geraakt. In 2008 is een revalidatietraject opgestart en heeft Consument getracht om zijn werk als kapper weer op te pakken. Hij is begonnen enkele uren te werken en heeft de uren langzaam opgebouwd. Het werk als kapper bleek echter te zwaar en voor Consument niet meer haalbaar. Op 25 december 2008 is hij weer volledig uitgevallen.
- 2.3 De arbeidsongeschiktheidsverzekeraar van Consument heeft van 19 februari 2007 tot en met 17 februari 2008 uitgekeerd op basis van 100% arbeidsongeschiktheid, van 18 februari 2008 tot en met 18 maart 2008 op basis van 90%, van 19 maart 2008 tot en met 24 december 2008 op basis van 75%, van 25 december 2008 tot en met 30 september 2014 op basis van 100% en daarna op basis van 85% arbeidsongeschiktheid.
- 2.4 Toen eind 2008 duidelijk werd dat Consument zijn werkzaamheden als kapper niet meer zou kunnen uitoefenen heeft hij zich voor advies tot de Bank gewend. Hij overwoog een nieuw bedrijf te starten en heeft dit nieuwe bedrijf, een reisbureau, uiteindelijk met een door de Bank verstrekte financiering in 2010 opgericht. Dit nieuwe bedrijf is moeizaam van de grond gekomen en om een faillissement te voorkomen is Consument een samenwerkingsverband met een ander bedrijf aangegaan. Tot op heden worden echter geen of onvoldoende inkomsten gegenereerd. In de aanloopfase van het nieuwe bedrijf heeft Consument het kappersbedrijf nog enige tijd aangehouden, maar het bedrijf bleek zonder Consument niet meer levensvatbaar. De onderneming is per 31 december 2011 opgeheven.
- 2.5 Aanvankelijk heeft de arbeidsongeschiktheidsverzekeraar van Consument zich op het standpunt gesteld dat de arbeidsongeschiktheid beoordeeld zou blijven op grond van het beroep van kapper, maar dat als uit de jaarstukken zou blijken dat de inkomsten uit het reisbureau de arbeidsongeschiktheidsuitkering zouden overstijgen, het recht op uitkering zou komen te vervallen. Consument zou dan de mogelijkheid krijgen om het verzekerde beroep van kapper te wijzigen in exploitant van een reisbureau. Ook kon hij er voor kiezen om de verzekering te beëindigen. Bij brief d.d. 9 februari 2016 schreef de arbeidsongeschiktheidsverzekeraar aan Consument evenwel dat hij in overleg met de claimbehandelaar besloten had om in de toekomst af te zien van de mogelijkheid tot verrekenen. Ofschoon dit, zo vervolgde hij zijn brief, naar de letter van de polis tot de mogelijkheden behoort, is enerzijds op basis van een kosten-baten afweging en anderzijds met het oog op de belasting die toekomstige beoordelingen, zowel voor verzekerde als voor verzekeraar, meebrengt, besloten om tot de eindleeftijd af te zien van de mogelijkheid tot het verrekenen van inkomsten afkomstig uit andere arbeid dan het verzekerde beroep. Wel zou de mogelijkheid aanwezig blijven tot herbeoordeling van de mate van arbeidsongeschiktheid verbonden aan het verzekerde beroep van kapper.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een schadevergoeding over de periode van 1 oktober 2014 tot en met 31 december 2015 ter grootte van een bedrag van € 5.573,86 bruto wegens verlies aan uitkering en € 1.013,04 wegens te betalen extra premie, alsmede toekomstige schade tot de einddatum van de verzekering ter grootte van een bedrag van € 27.138,24 bruto wegens verlies aan uitkering en € 4.942,26 wegens te betalen extra premie.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 De Bank heeft haar zorgplicht geschonden c.q. is tekort geschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument.

- Als adviseur van Consument had de Bank Consument moeten wijzen op de risico's van een beroepswijziging, en wel met name op het feit dat een beroepswijziging kan leiden tot een verlaging van het uitkeringspercentage arbeidsongeschiktheid en zelfs tot een geheel verval van recht op uitkering. Het uitkeringspercentage was 100% maar is als gevolg van de beroepswijziging al verlaagd naar 85%.
- De Bank heeft steeds als uitgangspunt gehanteerd een uitkeringspercentage van 100%. Zij heeft dit als een vaststaand feit gepresenteerd. Consument mocht dan ook gerechtvaardigd vertrouwen op een blijvende uitkering van 100%.
- De verlaging van het uitkeringspercentage is een gevolg van de beroepswijziging. Bij brief d.d. 8 april 2014 schreef de arbeidsongeschiktheidsverzekeraar: "De arbeidsdeskundige heeft toen al met verzekerde gesproken over de mogelijke wijzigingen van de arbeidsongeschiktheid op basis van de nieuwe werkzaamheden". En ook: "Wij mogen op basis van deze beroepswijziging de mate van arbeidsongeschiktheid beoordelen op de nieuwe werkzaamheden rekening houdende met de nieuwe beperkingen van verzekerde."
- Uit met de Bank gevoerde (e-mail)correspondentie blijkt dat de Bank geen enkele kennis heeft van de inhoud van de verzekeringsvoorwaarden en ook niet bekend was met het feit dat een beroepswijziging gevolgen kan hebben voor de hoogte van de uitkering. Zij heeft dit immers zelf bij de arbeidsongeschiktheidsverzekeraar moeten navragen. De Bank als professionele partij kan dus niet van Consument als leek verwachten dat hij die kennis van zaken wel heeft.
- Nu Consument sinds 25 december 2008 weer voor 100% arbeidsongeschikt was bevonden voor zijn beroep van kapper, was er geen indicatie dat zijn fysieke toestand zou veranderen, en was er dus geen enkele reden om te twijfelen aan de voortzetting van de uitkering op basis van 100% arbeidsongeschiktheid. Dit was voor Consument ook essentieel om aan zijn betalingsverplichtingen jegens de Bank te kunnen voldoen.
- Indien Consument volledig was geïnformeerd was hij niet van beroep gewijzigd en had hij geen nieuw bedrijf opgestart. Hij zou dan tot de einddatum van de verzekering van een vaste uitkering van 100% hebben kunnen genieten. Ook had hij kunnen kiezen voor een veilig alternatief in de vorm van een baan in loondienst. Dan had hij ook geen financieringsovereenkomst behoeven te sluiten. De Bank heeft hem de mogelijkheid tot een weloverwogen keuze evenwel ontnomen, met alle nadelige gevolgen van dien.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Dat de uitkering per 1 oktober 2014 is aangepast is niet een gevolg van het opstarten van een nieuw bedrijf. Van de arbeidsongeschiktheidsverzekeraar heeft de Bank vernomen dat indien Consument zijn nieuwe bedrijf niet zou zijn gestart, de uitkering eveneens zou zijn aangepast. Het arbeidsongeschiktheidspercentage is immers vastgesteld op basis van het beroep van kapper.
- In de voorwaarden die op de arbeidsongeschiktheidsverzekering van toepassing zijn wordt bepaald dat een wijziging van het beroep aan de arbeidsongeschiktheidsverzekeraar moet worden doorgegeven en dat deze verzekeraar vervolgens gerechtigd is de mate van arbeidsongeschiktheid te herberekenen op basis van de nieuwe situatie. Consument mag bekend worden verondersteld met de inhoud van de verzekeringsvoorwaarden. Voor zover hij deze niet begreep had het op zijn weg gelegen de bank hierover te bevragen. Dat een wijziging van het beroep consequenties kan hebben voor de (hoogte van) de uitkering had Consument ook kunnen afleiden uit het vragenformulier dat de arbeidsongeschiktheidsverzekeraar elke twee jaar aan arbeidsongeschikte klanten stuurt. Een standaardvraag is of een wijziging is opgetreden in het beroep of bedrijf.
- Consument lijdt geen schade. Nu de mate van arbeidsongeschiktheid is vastgesteld op basis van het beroep van kapper zou het uitkeringspercentage en daarmee de uitkering en de premievrijstelling hoe dan ook zijn aangepast naar 85%. Dat Consument thans werkzaamheden verricht die hij niet zou hebben hoeven verrichten als hij zijn nieuwe bedrijf niet zou zijn gestart, betekent niet dat sprake is van schade.
- De Bank heeft niet toegezegd dat de uitkering onder de arbeidsongeschiktheidsverzekering altijd gebaseerd zou zijn op 100% arbeidsongeschiktheid. Dat kan de Bank ook niet doen. Zij is immers niet de Verzekeraar. Zij heeft geen enkele zeggenschap over de verzekering en de uitkering. Die zeggenschap heeft de verzekeraar en dat was bij Consument bekend.
- Zelfs als Consument in de veronderstelling verkeerde dat de uitkering altijd 100% zou zijn, dan komt die veronderstelling voor zijn eigen rekening en risico. In de jaren voorafgaande aan de aanvraag voor de financiering hebben vele wijzigingen plaatsgevonden ten aanzien van de hoogte van de uitkering. Daarover heeft Consument veelvuldig contact met zijn arbeidsongeschiktheidsverzekeraar gehad.
- De Bank is van mening dat zij niet is tekort geschoten in enige op haar rustende (zorg)plicht jegens Consument en bovendien ontbreekt naar het oordeel van de Bank een causaal verband tussen de gestelde schade en hetgeen de Bank verweten wordt. Het nieuwe bedrijf van Consument heeft niet gebracht wat Consument daarvan verwachtte. Achteraf gezien zou hij met die wetenschap een andere keuze hebben gemaakt. De gevolgen van het feit dat het bedrijf moeizaam van de grond kwam en onvoldoende inkomsten genereert kunnen niet aan de Bank worden toegerekend.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag of de Bank toerekenbaar tekort is geschoten in haar dienstverlening aan Consument en wel met name in de voorlichting aan Consument over de arbeidsongeschiktheidsverzekering en of Consument daardoor schade heeft geleden. De Commissie overweegt dienaangaande het volgende.
- 4.2 Het is in de onderhavige zaak aan Consument om te stellen en aannemelijk te maken dat de Bank Consument tijdens het adviesgesprek niet gewezen heeft op het risico dat verbonden is aan een beroepswijziging, te weten een mogelijke verlaging van het uitkeringspercentage, en dat de Bank in plaats daarvan aan Consument heeft voorgelaten dat het uitkeringspercentage van 100% tot aan de einddatum van de verzekering gehandhaafd zou blijven, alsmede dat de door de arbeidsongeschiktheidsverzekeraar doorgevoerde verlaging van het uitkeringspercentage van 100% naar 85% het gevolg is van de beroepswijziging. Consument heeft dit inderdaad gesteld. Op grond van het dossier en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht is de Commissie evenwel van oordeel dat Consument voor zijn stellingen onvoldoende bewijs heeft aangedragen. Onvoldoende is komen vast te staan wat destijds besproken is tussen Consument en de Bank zodat niet vastgesteld kan worden of de Bank is tekort geschoten in haar dienstverlening. De Bank heeft de stellingen van Consument bovendien gemotiveerd betwist. De Commissie is dan ook van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de Bank zou hebben doen voorkomen dat Consument er op mocht vertrouwen dat het uitkeringspercentage door de arbeidsongeschiktheidsverzekeraar onveranderd op 100% zou worden gehandhaafd. Evenmin is komen vast te staan dat de verlaging van het uitkeringspercentage het gevolg is van de beroepswijziging. De Commissie neemt aan dat uit het in februari 2016 in opdracht van de arbeidsongeschiktheidsverzekeraar uitgebrachte arbeidsdeskundigenrapport blijkt om welke reden het uitkeringspercentage is verlaagd, maar dit rapport bevindt zich niet in het dossier. Dit rapport heeft de arbeidsongeschiktheidsverzekeraar als bijlage bij de hierboven onder 2.5 genoemde brief van 9 februari 2016 aan Consument toegezonden, maar desverzocht – zowel vóór als tijdens de zitting – is dit rapport door Consument niet in het geding gebracht. Dit had naar de mening van de Commissie wel op zijn weg gelegen.
- 4.3 Nu de conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank is tekort geschoten in haar dienstverlening - de Commissie wijst de vordering van Consument om die reden af – komt de Commissie niet meer toe aan de beantwoording van de vraag of Consument schade heeft geleden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.

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 46 van het Reglement.